



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Informazio gida

INFORMAZIOAREN ETA KOMUNIKAZIOAREN TEKNOLOGIAK (IKT)

Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

AURKEZPENA

Teknologia berriek gero eta presentzia handiagoa dute egungo gizartean, eta zehazki, gazteenen kolektiboaren eguneroko bizitzan. Telefonía mugikorra, Interneterako sarbidea, sare sozialak... fenomeno horien guztien eraginez, gizartean elkarreragiteko modua eta gaitasun eta trebetasunak eskuratzeko modua ere aldatzen ari dira. Gainera, aisialdiaren eta denbora librearen eremuan ere aukera garrantzitsu bihurtzen ari dira.

Teknologia berriek aukera handiak eskaintzen dituzte informazioa lortzeko, ikasteko, komunikatzeko eta ongi pasatzeko. Mundu berri batera garamatzaten ate irekiak dira, baina mundu horretan arriskuak ere ugari dira eta gazteak ez dira horretaz konturatu ere egiten. Gaur egun, ikasleek bizitzan oinarrizkoak diren gaitasunak eskura ditzaten, teknologiak modu seguru eta arduratsuan erabiltzeko hezi behar ditugu, bizi osoan izango baitituzte bidelagun.

HELBURUAK

HELBURU OROKORRA

Teknologia berriak modu seguru eta arduratsuan erabiltzeko behar diren oinarrizko gaitasunak eskuratzea.

HELBURU ESPEZIFIKOAK

- ▶ Telefono mugikorra modu arduratsu eta seguruan erabiltzea.
- ▶ Internet benetan zer den eta nola funtzionatzen duen jakitea.
- ▶ Internetek eskaintzen dituen abantaila eta eragozpenen gainean hausnartzea.
- ▶ Interneten modu seguruan nabigatzeko autobabeseko hainbat neurri hartzeko ohitura eskuratzea.
- ▶ Merkatuan dagoen eskaintza aztertzeko gai izatea, telefonía mugikorraren zerbitzuari dagokionez.

OINARRIZKO GAITASUNEKIKO LOTURA

Ikasleen garapen pertsonalerako eta herritar aktibo bihurtzeko beharrezkoak diren oinarrizko gaitasunak landuko dituzte ikasleek, eskola-curriculumaren oinarrizko 4 zutabeetan oinarrituta (jakiten ikastea, egiten ikastea, elkarrekin bizitzen ikastea eta izaten ikastea).

Horretarako, TEKNOLOGIA BERRIAK MODU SEGURU, ARRAZIONAL ETA ARDURATSUAN ERABILTZEKO behar diren jakintza, trebetasun, abilezia, jarrera eta balioez baliatuko dira.

** Tailer didaktiko bakoitzari dagokion artxiboan taula bat kontsulta daiteke; taula horretan, jarduera osagarrien eta oinarrizko gaitasunen arteko lotura agertzen da.*

INFORMAZIOA

Erabiltzailearen eskubideak eta betebeharrak

Telefoniaren eta Interneten erabiltzaile orok **eskubide** jakin batzuk ditu (maiatzaren 22ko 899/2009 Errege Dekretua, komunikazio elektronikoen erabiltzailearen eskubideen karta onartzen duena). Hona hemen zenbait eskubide:

1. Eskainitako baldintzei eta lege-bermeei buruzko informazio egiazkoa, eraginkorra, nahikoa, gardena eta eguneratua lortzeko eskubidea.
2. Kontratua idatzita jasotzeko eskubidea, konpainiari eskatuz gero.
3. Fakturan informazio zehaztua jasotzeko eskubidea.
4. Erreklamazioa jartzeko eskubidea, baldin eta gure erabiltzaile-eskubideak urratzen badira.

Baina erabiltzaileak **betebehar** batzuk ere baditu; hala nola:

1. Kontratatu aurretik, bere egiazko premiak zeintzuk diren balioestea eta eskaintzak alderatzea.
2. Informazioa lortzea eta kontratua eta klausulak arretaz irakurtzea kontratatu aurretik.

Faktura

Kontratatu dugun telefoniaren eta/edo Interneten zerbitzuaren fakturan honako datu hauek agertu behar dute:

Fakturatutako kontzeptu guztiak (abonu-kuota, deiak eta/edo beste kuota batzuk) Eskainitako zerbitzuak, bereizita (Telefonia, Internet, Tarifakazio Osagarriko Zerbitzuak).

FAKTURAREN adibidea	
Ejemplo de FACTURA	
Faktura zk. / Factura Nº: XX 000000	
Emisio data / Fecha de emisión: 01/01/2010	
BEZEROAREN DATUAK	
DATOS DEL CLIENTE	
Izen-abizenak / Nombre y apellidos: ***** NAN / DNI: *****	
Helbidea / Dirección: *****	
Herria / Localidad: *****	
Periodo de facturación: 02/01/2010-02/02/2010	
FAKTURATURIKO ZERBITZUEN LABURPENA	
RESUMEN DE LOS SERVICIOS FACTURADOS	
KONTZEPTUAK / CONCEPTOS	EUROAK/EUROS
• Telefonia finkoa / Telefonía fija	11,4025
• Hileko kuota / Cuota mensual	7,5000
• Kontsumoa / Consumo	3,9025
• Tarifakazio gehigarriko zerbitzua / Servicios de tarificación adicional	15,0000
• Internet	20,0000
Zerga-oinarria / Base imponible	46,4025
BEZ %16 / IVA 16%	7,4244
GUZTIRA / TOTAL	53,8269
IMPORTE TOTAL (IVA INCLUIDO)	
HELBIDERATZEKO DATUAK	
DATOS PARA SU DOMICILIACIÓN	
Titularra / Titular: *****	
Bankua edo Kutxa / Banco o caja: *****	
Bankuko kontu zenbakia / Código cuenta bancaria: *****	

TELEFONIA FINKOAREN xehetasuna						
11,4025 €						
Detalle de TELEFONÍA Fija						
• Cuota mensual						
Detalle de cada llamada realizada						
Importe cuota mensual						
7,5000						
Kontsumoaren xehetasuna / Detalles del consumo						
Destino zk.	Dei mota	Data	Hasiera ordua	Iraupena	Tarifa	Zenbatekoa
Nº destino	Tipo llamada	Fecha	Hora inicio	Duración	Tarifa	Importe
*****	Naziokoa/Nacional	05-01-2010	10:21:33	3m 44 s	Arrunta/Normal	2,6000
*****	Naziokoa/Nacional	12-01-2010	21:21:33	7m 10 s	Murriztua/Reducida	1,3025
Kontsumoaren laburpena / Resumen del consumo						
Dei mota	Dei kopurua	Iraupena	Zenbatekoa			
Tipo llamada	Llamadas	Duración	Importe			
Naziokoa/Nacional	2	10m 54 s	3,9025			
Importe total de llamadas realizadas						
15,0000 €						
TARIFIKAZIO GEHIGARRIKO zerbitzuaren xehetasuna						
Detalle del servicio de TARIFICACIÓN ADICIONAL						
Kontsumoaren xehetasuna / Detalles del consumo						
Destino zk.	Data	Hasiera ordua	Iraupena	Tarifa	Zenbatekoa	
Nº destino	Fecha	Hora inicio	Duración	Tarifa	Importe	
905*****	06-01-2010	22:15:40	5m 00 s	TGZ/STA	7,5000	
905*****	20-01-2010	23:10:22	5m 00 s	TGZ/STA	7,5000	
Kontsumoaren laburpena / Resumen del consumo						
Dei mota	Dei kopurua	Iraupena	Zenbatekoa			
Tipo llamada	Llamadas	Duración	Importe			
TGZ/STA	2	10m 00 s	15,0000			
Importe total de llamadas realizadas						
20,0000 €						
INTERNET zerbitzuaren xehetasuna						
Detalle del servicio de INTERNET						
• Cuota mensual fija (tarifa plana)						
Importe cuota mensual						
20,0000						

Telefonia mugikorra

GAZTEEN OHITURAK ETA AZTURAK

Nerabeek mugikorra erabiltzen dute baina, bereziki, SMS zerbitzuko mezuak bidaltzeko, komunikatzeko modu hori deiak baino merkeagoa delako.

Mugikorra gizarte-errekonozimenduaren adierazgarri bihurtu da; janzkeraren bidez mezu bat transmititzen den bezalaxe, mugikorrarekin ere antzeko zerbait gertatzen da.

AURREA HARTU BEHARREKO ARRISKUAK

Hona hemen gehien sortzen diren arrisku eta gatazkak: mugikorrarekiko adikzio edo mendetasuna, tarifakazio osagarriko zerbitzuen berri ez izatearen ondoriozko gehiegizko gastua (SMS Premium, telebistako lehiaketara egindako deiak eta abar) eta mugikorraren erabilera desegokia eta baita delituzkoa ere egitea (baimenik gabe grabatzea, jazarpena eta abar); nerabeak erabilera horien guztien biktima nahiz eragile izan daitezke. Nerabeek arrisku horien guztien jabe egin behar dute, baita euren erantzukizunen jabe ere.

1. **Telefonia mugikorrarekiko adikzioa edo mendetasuna (Teknoadikzioak)**

Gehiegizko mendetasuna adierazten duten sintomak:

- ▶ Jarrera behin eta berriz errepikatzeke nahia.
- ▶ Jarduera eteten denean egoera emozional txarrean egotea (antsietatea, umore-aldaketak, ezinegona, haserrekor ego tea...).
- ▶ Jarduera egiten ari den bitartean plazerra edo lasaitua hartzea eta euforia sentitzea.
- ▶ Gero eta denbora gehiago eskaini behar izatea.
- ▶ Jokabide horren gaineko kontrola galtzea.
- ▶ Familia- eta gizarte-harremanak hondatzea. Isolamendua.



Oro har, teknoadikzioei aurrea hartzeko honako neurri hauek har ditzakegu:

- ▶ Aisialdiko jarduera osasungarriak indartzea (kirola, irakurtzea, eskulanak, aire zabaleko jarduerak...)
- ▶ Adingabeekin konfiantzazko harremana egitea, haiekin modu zintzo eta irekian hitz egin ahal izateko. Erabilera-denborak kontrolatzea. Adingabeak konaturatu behar du zer den erabiltzea eta zer gehiegikeria.
- ▶ Autoestimua eta gizarte-trebetasun egokiak garatzen laguntzea, pertsonen arteko harreman sendoak gara ditzaten.

2. **Gehiegizko gastua tarifakazio osagarriko zerbitzuak erabiltzeagatik**

Tarifakazio osagarriko zerbitzuen tarifak ohikoa baino garestiagoak izaten dira. Legez araututa daude: *EBAZPENA, 2004ko irailaren 15ekoa, tarifakazio osagarriko zerbitzuak emateko Jokabide Kodearen argitalpena xedatzen duena.*

Motak:

DEIEN bidez ematen diren zerbitzuak, betiere honako aurrezenbaki hauekin:

803. Soilik pertsona helduentzat diren zerbitzuak. **806.**

Aisialdiko eta denbora-pasako zerbitzuak.

807. Profesionalentzako zerbitzuak (abokatuak, psikologoak...).

907. Internet bidez emandako zerbitzuak.

905. Dei masiboak hartzeko zerbitzuak, aisialdirako, erabilera profesionaletarako eta telebozketarako. Adibidez, telebistako lehiaketetan parte hartzeko.



SMS (testu-mezu laburrak) edo MMS (multimedia mezuak) mezu bidez emandako zerbitzua, betiere honako hasierako kode hauekin: 2, 3, 79 edo 99.

Behin erabiltzeko kontrata daitezke (melodia bat deskargatzeko, lehiaketa batean parte hartzeko...) edo bestela, mezu sorta bat jasotzeko harpidetza egin (hasierako kodea 79 duten kasuetan). Ikasleek jakin behar dute noiz ari diren harpidetza bat egiten, hilero gastu finkoa izango baita.

Mezuen bidezko harpidetza-zerbitzuak 79 hasiera-kodearekin identifikatzen dira, eta alta eta baja emateko honako prozedura hau erabiltzen dute:

«ALTA {gertaera}», eta {gertaera} dagoen tokian gako-hitza jarri behar da. «BAJA {gertaera}», eta {gertaera} dagoen tokian gako-hitza jarri behar da.

Tarifikazio Osagarriko Zerbitzuetarako sarbiderik ez badugu izan nahi, konpainia operadoreari deskonektatzeko eska diezaiokegu.

3. Mugikorraren erabilera desegokia eta baita delituzkoa ere egitea

Adingabeek, batzuetan, **ez dakite** baimenik gabe grabatzea, xantaia egitea, besteren mezuak baimenik gabe irakurtzea... legez zigor daitezkeen ekintzak direla. Beste batzuetan, ekintza horiek izan ditzaketen ondorioak ez dituzte kontuan izaten edo gutxietsi egiten dituzte. Ezjakintasun horrekin batera, alde batetik, **adinarekin loturiko alderdiak** ere sumatzen dira, hala nola, esperientziarik eza, oldarkortasuna, arriskurik ez sumatzea... eta bestetik, balioetan oinarritutako hezkuntzarik eza.

Ez dira konturatzen egindako delituek erantzukizun penala (adin-tarteen arabera) eta erantzukizun zibila dutela, eta oro har, eragindako kalte-galerengatik zigor ekonomikoa jaso dezaketela.

Telefonia mugikorra erabiltzeko garaian arrisku posible horiek guztiak saihesteko bideak:

- ▶ Ikasleei euren eskubideen eta betebeharren berri ematea.
- ▶ Arrisku posibleak eta horiek saihesteko moduak aztertu eta horien gainean hausnartzea.
- ▶ Balioetan oinarrituta heztea, esaterako, pertsona guztiak eta bizikidetzara-errespetatzea.

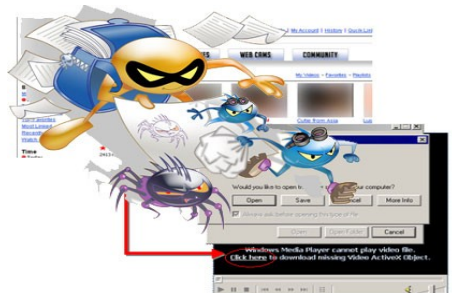
Gazteen ohiturak eta azturak

Gehienbat Sare Sozialak eta Messengerra erabiltzen dituzte; horien bitartez, lagunekin hitz egiten dute, argazkiak elkartrukutzen dituzte edo etxeko lanak partekatzen dituzte. Artxi-boak deskargatzeko ere erabiltzen dute Internet (bideoak, musika, jokoak...). Gehienek ez dute interes eta trebezia handirik agertzen Internet informazio-iturritzat (iturri askotariko eta aberatsa) erabiltzeko, eta eskolako etxeko lanak egiteko baino ez dute erabiltzen.

Internetek erabilgarritasun eta aukera ugari eskaintzen ditu: informazioa, prestakuntza, ongi pasatzea, komunikazioa, erosketak... Gazteen kolektiboa Interneten erabiltzaile su-tsua da, baina hala ere, ez dituzte ezagutzen Sareko abantaila eta aukera asko eta asko. Webgune interesgarriak aurkitzen lagun diezaiekegu, on-line joko didaktiko eta heziga-riak, parekideekin komunikatzeko eta iritziak emateko guneak eta abar.

Sareko arriskuak

Baina Sareak arriskuak ere baditu, eta horien berri izan be-har da, aurrea hartzeko. Hona hemen zenbait arrisku:



▶ *Spyware-a*

Norbaiten nortasuna ordeztzeko eta identitate elektronikoa lapurtzeko teknikak erabiltzea, area edo zerbitzu pribatuetarako sarbidea lortzearren, legez kanpo. Aurrea hartzeko: ordenagailuak automatikoki gordetzen dituen datu guztiak (historia, cookieak, aldi baterako fitxategiak) ezabatzea.

▶ *Birusak*

Interneten hamaika birus daude, eta oso azkar hedatzen dira ordenagailuan, kalte garrantzitsuak eraginez. Aurrea hartzeko: instalatu ordenagailuan birusen aurkako programa bat, eguneratu noizean behin eta, horretaz gain, beste neurri batzuk ere hartu behar dira, hala nola, sartzeko pasahitza ez ematea eta ezezagunek bidalitako artxiboak ez irekitzea, ezta gordetzea ere.

▶ *Spama*

"Zabor-posta" ere esaten zaio. Helburu komertzialeko mezuak izaten dira normalean, baina beste kasu askotan birusak, troiarrak edo harrak izaten dituzte ezkutatuta, eta gure ordenagailuari kalte egin edo datuak lapur diezazkigukete. Aurrea hartzeko: aukera egokiena ez irekitzea da.

▶ *Phisinga*

Erabiltzailearen datu pertsonalak eta bankuko datuak biltzeko iruzurrezko teknika da. Honela egiten dute maula: webguneak bikoiztu egiten dituzte eta erabiltzaileari web-orri ofizial batean dagoela sinestarazten diote, haren kreditu-txartelen zenbakiak, pasahitzak eta abar eskuratzeko.

Aurrea hartzeko: datu pertsonalak eta finantzarioak eman aurretik, Interneteko **ingurune seguru** batean gaudela egiaztatu behar dugu.

1. Helbide-barran `https://` agertuko zaigu, eta ez `http:/`
2. Ikono bat (giltzarrapoa) agertuko da. Saguarekin klik egin gabe seinalatzen badugu, "SSL Segurtasuna" argibidea agertuko zaigu.



► *Ciberbullinga*

Parekideen arteko jazarpena da, baina teknologia berrien bidez. Modu askotara egiten da, eta jazarleen irudimena eta abilezia teknologikoa izaten dira muga bakarrak. Aurrea hartzeko:

1. Ikasleekin gai horretaz hitz egin, eztabaidatu eta laguntzeko prest agertzea, laguntzarik behar izanez gero.
2. Prebentziorako eta autobabeserako neurriak eskaintzea ikasleei; esate baterako, datu pertsonalik ez ematea, zirikatzaileei ez erantzutea eta abar.
3. Ziberdelitua zer den jakinaraztea ikasleei, legezkoa zer den eta zer ez den, eta haiek broma txartzat jotzen duten ekintza batek izan ditzakeen ondorioei buruz informazioa ematea.

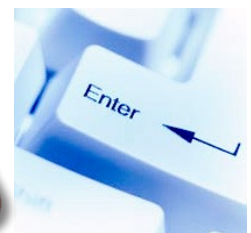
► *Pribatutasun galera*

Interneten nabigatzea eta txateatzea ekintza pribatuak dira, itxuraz, baina ez dugu ahaztu behar teknologiaren munduan atea zabal-zabalik egoten dela askotan.

Sare Sozialen bidez informazioa parteka daiteke, edukiak sortzen lagundu eta gizarte-mugimendu nahiz iritzi-korranteetan modu naturalean parte hartu. Baina guk jakin eta ikasleei jakinarazi behar diegu Espainiako araudiaren arabera, sare sozial batean izena emateko gutxieneko adina 14 urtekoa dela. Sare Sozialen arrisku nagusia hau da: **datu pertsonalen eta norberaren irudiaren pribatutasuna galtzea**. Indarreko legegian gure datu pertsonalak babesteko eskubidea babestuta dago. (*Izaera pertsonaleko datuak babesteari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoa*).

Datu pertsonalak honako hauek dira: gizabanako bakar moduan identifikatzen eta beste-rengandik bereizten gaituzten datuak: izen-abizenak, gure helbidea, gure argazkiak, gure ahotsa, hatz-markak....

Gure datuak babesteko, erabaki egokiak hartzen ikasi behar dugu ("ongi pentsatu intro sakatu baino lehen") eta inork ezin ditu beste pertsona baten datu pertsonalak azaldu bere baimenik gabe. Horrelakorik gertatuz gero, hona hemen zer egin behar den:



1. Hitz egin informazio hori argitaratu duen pertsonarekin.

Ikus al dezakezu norik igo duen zuk ezabatu nahi duzun informazio hori? Jar zaitetz harekin harremanetan, eta eska iezaiozu informazio hori ezabatzeko. Lehenbailehen.

Arazoa konpondu al da? Ez bada konpondu:

2. Hitz egin Interneteko zerbitzu-hornitzailearekin.

Jar zaitetz harremanetan Interneteko zerbitzu-hornitzailearen erabilera desegokien kontrako ardura duen ekipoarekin: ohiko moduan, haiek lagunduko dizute. Ekipo hori aurkitzeko, domeinuaren izenaren jabearekin harremanetan jarri behar duzu (adibidez, http://es.youtube.com/t/contact_us). Edozein domeinu norena den jakiteko, sar zaitetz webgune honetan: <http://www.red.es>

Arazo larriak?

3. Jar zaitetz harremanetan Ertzaintzarekin.

Zure ustez informazio hori berehala kendu behar bada kontuz ibiltzeko modukoa edo larria delako, zure etxetik gertuen dagoen Ertzaintzaren polizia-etxearekin harremanetan jarri behar duzu. Jakinarazi zein den zure egoera!

Nola jokatu hain larriak ez diren arazoek kasuan?

4. Jarri harremanetan Datuak Babesteko Euskal Agentziarekin.

Zuk nahi ez duzun informazio hori ezabatzeko aholkua eska diezaiokezu. Erakunde horrek datu pertsonalak babestearekin loturiko beste gai batzuekin ere lagunduko dizu (www.avpd.es)

Iturria: Datuak Babesteko Euskal Agentzia

BALIABIDEAK

Informazio gidak

- ◆ KONTSUMO ARDURATSUAREN GIDA
Eusko Jaurlaritza. Kontsumo Zuzendaritza. 2009
- ◆ TELEKOMUNIKAZIO ZERBITZUEN KONTRATAZIOARI BURUZKO ESKULIBURUA
Eusko Jaurlaritza. Kontsumo Zuzendaritza. 2008

Material didaktikoa

- ◆ ASMATU JOPUNTUAN, ZURE SEGURTASUNA DAGO JOKOAN
Kontsumitzailearen Hezkuntza Sarearen barruan egindako materiala. 2003.
Bigarren Hezkuntzako ikasleei zuzendutako material didaktikoa. 10 gai lantzen dira; besteak beste, "Informatika eta Internet" eta "Telefono mugikorrak", bereziki, produktu horien segurtasuna landuz. Ikasleentzako koadernoak eta irakasleentzako koadernoak daude.
- ◆ LEIHOAK ABENTURA ERREALA MUNDU BIRTUAL BATEAN ETA CIBERBULLYNGA ARARTEKOAK argitaratutako material didaktikoa; PANTALLAS AMIGASEk diseinatu du EDEXen laguntzarekin, adingabeek Internet eta on-line teknologia berriak modu seguru eta osasungarrian erabiltzea sustatzeko, jazarpena saihesteko, horien bidez. Arartekoaren web-orrian lor daiteke materiala:
www.arateko.net (Txostenak eta dokumentuak—Material didaktikoa)
- ◆ INFORMAZIOAREN TEKNOLOGIEN ERABILERARI BURUZKO ESKULIBURU PRAKTIKOA
CLI proiektua (Informatika eta Askatasunaren Batzordea) - Prometeo. 2008.
9-11, 12-14 eta 15-17 urteko ikasleei zuzendutako material didaktikoa.

Web-orriak

www.kontsumobide.eus
Kontsumobide (Instituto Vasco de Consumo)

www.kontuzdatos.info
"Kontuz datos...Decides tú. Cómo proteger tu intimidad" heziketa-kanpaina. Datuak Babesteko Euskal Agentziak sustatuta

www.chaval.es
Informazioaren Gizarterako eta Telekomunikazioetako Estatuko Idazkaritzaren ekimena, IKTen erabilera segurua sustatzeko asmoz.

www.protegeles.com
Erakunde horrek haur-pornografiaren aurka lan egiten du, eta aldi berean, adingabeen segurtasuna sustatzen du Interneten.

Helbide interesgarriak

Kontsumobide. Egoitza nagusia

Santiago, 11 - 01002 Vitoria-Gasteiz
Tfno: 945 062 140
kontsumobide@kontsumobide.eus

Kontsumobide-ren Lurralde Zerbitzuak

Arabako Lurralde Zerbitzua
Santiago, 11 - 01002 Vitoria-Gasteiz
Tfno: 945 062 161
Kb-araba@kontsumobide.eus

Bizkaiko Lurralde Zerbitzua
Alameda Rekalde, 39 A - behekoa 48008 Bilbao
Tfno: 944 031 500
Kb-bizkaia@kontsumobide.eus

Gipuzkoako Lurralde Zerbitzua
Easo, 10 - 5a 20006 Donostia-S.Sebastian
Tfno: 943 022 547
Kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus

Kontsumobide-ren kontsumoaren alorreko prestakuntza zentroak

VITORIA-GASTEIZ
Adriano VI, 20 - 1a 01008 Vitoria-Gasteiz. Tfno: 945 01 66 00
formación-araba@kontsumobide.eus

BILBAO
Nicolás Alkorta, 2. 48003 Bilbao. Tfno: 94 403 22 20
formación-bizkaia@kontsumobide.eus

DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN