

INFORMACIÓN

para que no te consumas con el teléfono



¿Teléfono o caja de sorpresas?

Sumario

- Lo que te cuentan las operadoras
- Lo que importa es el contrato
- Para cambiar de operador
- Número del que debes huir
- SMS a tu costa
- Slamming o alta fraudulenta



Errenterriko Udala



Lezoko Unibertsitateko Udala



Oarsoaldea
geroa eraiten erasando futuro



Oiartzungo Udala



Pasaiako Udala

COLABORA



KONTSUMO ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN DE CONSUMO

Kontsumitzailearen Informazioarako Eskualde Bulegoa

KIUB-OMIC

Oficina Comarcal de Información al Consumidor

Olibet 6, 20100 Errenteria, Tel: 943 510 111, Faxa: 943 518 404, omic-oarsoaldea@kontsumo.net www.oarsoaldea.net

Lo que cuentan las operadoras

Sus ofertas enseñan el lado bueno, pero hay que tener cuidado con estas ofertas:

- cuotas que no citan otros importes complementarios
- teléfonos gratuitos con contrato de permanencia
- facturas con cobro al redondeo
- plazos dilatados para cambio de operador

Una ley aprobada en 2006 protege los derechos del consumidor frente a las empresas de telefonía.

¡Exige siempre un contrato con todos los importes especificados, todos los derechos y obligaciones, así como si hay alguna cláusula de permanencia!

Desde 2007 las operadoras de telefonía móvil están obligadas a facturar sólo el tiempo que consumes hablando, sin llegar al redondeo de los minutos como tenían por costumbre.

Lo que importa es el contrato

Un contrato con una compañía de telefonía, sea cual sea ésta, debe contener las tarifas a aplicar por consumo y todos los acuerdos complementarios que se hayan establecido, con sus costos si los hubiera.

Si se produce alguna modificación en las tarifas, la compañía deberá notificarlo con un mes de antelación y explicitar el derecho del cliente a darse de baja sin que eso suponga ninguna penalización por anulación de contrato, salvo en aquellos casos en que se haya obtenido algún beneficio en la compra del terminal.



Para cambiar de operador

En telefonía fija

■ Se puede optar por el cambio de operadora en cualquier momento y por cualquier medio: teléfono, fax, correo, email, etc., pero lo más recomendable es hacerlo por escrito (correo certificado con acuse de recibo, fax...). Si se solicita por teléfono hay que pedir el número de referencia que justifique la petición y la fecha. La empresa tiene la obligación de llevarlo a cabo en el plazo de 15 días. Incluso aunque existan deudas pendientes, que desde luego deben abonarse, pero no son ningún obstáculo para el cambio de operadora.

Si tienes un contrato con permanencia, debes saber que si te das de baja pueden cobrarte sólo la parte proporcional a los meses que faltan para que finalice el contrato de permanencia.

Número del que debes huir **905**

■ Los concursos de televisión invitan a participar a través de un número y no es recomendable si éste comienza por 905, porque cada llamada tiene un coste aproximado de 0,95 y con frecuencia desde el mismo programa te piden que llames de nuevo en unos minutos, y te lo pedirán una y otra vez. Con lo que generarás unas facturas exorbitantes.



SMS a tu costa

■ Si te llega al móvil una invitación para que llames o envíes un SMS a un número ¡huye! Es lo mejor como prevención, porque puede llevarte a entrar en la recepción de SMS continuada que vendrán a costarte entre 0,23 y 1,50 €. Y de una forma u otra quien envía ese mensaje se las arregla para que conste tu alta.

De todas formas, y si eres de las personas que ha caído en sus redes, puedes avisar a tu operador para que desactive ese número y si no puede hacerlo tendrás que solicitar la baja para la recepción de SMS o pedir un duplicado de la tarjeta SIM.

Slamming o alta fraudulenta

■ Si recibes la llamada de un operador que te ofrece sus servicios, no le facilites tus datos, sobre todo los bancarios. Puedes ser víctima del 'Slamming', práctica fraudulenta que consiste en darte de baja de una compañía y de alta en otra, sin tu consentimiento.

Si tienes cualquier problema con el servicio, ponlo en conocimiento de tu operador, a ser posible de forma escrita. Si lo haces por teléfono, solicita el número de reclamación.

La compañía tendrá un mes para contestarte. Si en ese tiempo no se produce una respuesta o ésta no te satisface, podrás acudir a la Oficina de Consumo, a la Junta Arbitral o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones. Para reclamar ante esta última tienes tres meses desde la contestación desfavorable del operador.



JAKINGARRI BATZUK

Telefonoak jan ez zaitzan



Telefonoa, edo ustekabeak emateko makina?

Aurkibidea

- Konpainiek esaten dutena
- Kontratua da balio duena
- Konpainiaz aldatzea
- Kontuz ibili zenbait zenbakirekin
- SMSak zure kontura
- Slamming-a, iruzurra eginda alta ematea



Errenterriako Udala



Lezoko Unibertsitateko Udala



Oarsoaldea
geroa erretzen creando futuro



Oiartzungo Udala



Pasaiaiko Udala

BABESLEA



KONTSUMO ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN DE CONSUMO

Konpainiek esaten dutena

Alde onak ederki nabarmentzen dituzte eskaintzetan, baina kontuz ibili:

- beste zenbateko osagarri batzuk ere aipatzen ez dituzten kuotekin
- iraupen kontratuak dituzten doako telefonoekin
- zenbatekoak borobiltzen dituzten fakturekin
- konpainiaz aldatzeko epe luzeekin

Bada lege bat, 2006an onartua, kontsumitzailearen eskubideak telefono konpainietatik babesten dituena.

Beraz, zenbateko guzti-guztiak, dituzun eskubide eta betebeharrak guztiak eta iraupen klausularik duzun edo ez duzun ere zehaztuko dituen kontratua exijitu behar duzu beti!

Bi mila eta zazpiaz geroztik, eskuko telefonoen konpainiak derrigortuta daude hizketan pasatzen duzun denbora hura bakarrik fakturatzera, minutuak borobildu gabe, ohitura zuten bezala.

Kontratua da balio duena

Edozein telefono konpainiarekin egiten den kontratuak adierazi behar ditu: zer tarifa kobratuko den kontsumo bakoitzeko, onartzen diren beste akordio osagarri guztiak eta horien kostuak, kosturik badute.

Tarifa aldaketarik bada, hilabete lehenago jakinarazi behar dio konpainiak bezeroari, eta, era berean, azaldu behar dio baja emateko eskubidea duela bezeroak, ezeren penalizaziorik gabe kontratua eteteagatik, baldin eta telefonoa erosteko orduan onuraren bat lortu ez bada behintzat.



Konpainiaz aldatzea

Telefono finkokoetan

- Nahi den unean eta nahi den moduan (telefonoz, faxez, e-postaz...) alda daiteke konpainiaz, baina, onen-onena, idatziz eskatzea da (jaso agiria bidaltzen duen posta ziurtatuz, faxez...). Telefonoz eginez gero, erreferentzia zenbakia eskatu behar da, horrek egiaztatzen du-eta eskaera egin dela eta zer egunetan egin den. Konpainiak 15 egun baino lehen egin behar du, nahitaez, aldaketa. Baita zorrik baldin bada ere. Zorrak ordaindu egin behar dira, jakina, baina ezin dute konpainiaz aldatzea eragotzi.

Iraupen jakin bateko kontratua baldin baduzu, baja emandako egunetik kontratua bukatu arte falta zaizkizun hilabeteen proportzioan kobratu behar dizute.

Kontuz zenbaki honekin **905**

- Telebistako lehiaketa batzuetan, zenbaki batera deitu eta lehiaketan parte hartzeko gonbita egiten dute. Ez da komeni 905ekin hasten diren telefono zenbakietara deitzea. Dei horiek 0,95 euro kostatzen dute, gutxi gora-behera. Askotan, ordea, pixka batean egon eta berriz ere dei egiteko esaten dizute; handik beste pixka batera, berriz deitzeko. Eta horrela behin eta berriz. Jakina, azkenerako izugarritzko faktura egingo duzu.



SMSak zure kontura

- Zenbakiren batera deitzeko edo SMSren bat bidaltzeko gonbitaren bat iristen bazaizu eskuko telefonora, batere kasurik ez egitea duzu onena, badaezpada ere. Zeren, deskuidatzen bazara, SMS mordo bat jasotzen hasiko zara; 0,23 eta 1,50 € inguru kostatzen diren SMSak, alajaina. Izan ere, nola edo hala, alta eman duena zu izatea lortzen baitu mezu hori bidaltzen duenak.

Dena dela, horrelako sareren batean harrapatu bazaituzte, zenbaki hori desaktibatzeke eska diezaiokezu zure telefono konpainiari, eta desaktibatu ezin badu, SMSak jasotzetik baja emateko eskatu edo SIM txartelaren kopia bat eskatu beharko duzu.

Slamming-a, iruzurra eginda alta ematea

- Konpainiaren batek telefonoz deitu eta bere zerbitzuak eskaintzen badizkizu, ez eman zure daturik, batez ere kutxa edo bankuko daturik. Slamming-a egingo dizute, deskuidatzen bazara. Iruzurra, alegia. Konpainia batetik baja eman eta beste batean alta ematea, zure baimenik gabe.

Ezeren arazorik baduzu ematen dizuten zerbitzuekin, adieraz diezaiozu zure konpainiari, ahal dela idatziz. Telefonoz eginez gero, ez ahaztu erreklamazio zenbakia eskatzea.

Konpainiak hilabete izango du erantzuteko. Epe horretan ez baduzu ezeren erantzunik jasotzen, edota emandako erantzuna ez bazaizu egokia iruditzen, jo ezazu Kontsumo Bulegora, Arbitraje Batzordera edo Estatuko Telekomunikazio Idazkaritzara. Telekomunikazio Idazkaritzara jotzeko hiru hilabete dituzu, konpainiak erantzuten dizunetik aurrera.

