

2013. urteko JARDUERAREN MEMORIA BALANTZEA

Servicio de Consumo del Ayuntamiento de Irun

INDICE

I. SARRERA	3
II. KIUB JARDUERA. ESTADÍSTIKAK ETA IRUZKINAK.....	5
A) KONTSULTAK ETA ERREKLAMAZIOAK	5
1.1. Kontsultak.....	5
1.2. Erreklamazioak.....	9
B) KONTSUMOKO ARBITRAJEA:	15
III. MERKATU KONTROLA.....	17
<u>IV. FORMAKUNTZA: HITZALDIAK AUZO ELKARTEETAN.....</u>	<u>18</u>
V. MIKROMEZUEN ETA KARTELEN IV: LEHIAKETA	18
VI. INFORMAZIOA ETA DIBULGAZIOA	20
A) WEB ORRIA	20
B) <u>DIBULGAZIOA</u>	
22	
C) LANGILEEN PRESTAKUNTZAZKO BIRZIKLAKETA.....	24
VII. ASOZIAZIONISMOAREN SUSTAPENA	24

I. SARRERA

2013. urtea aldaketa urtea izaten jarraitu du KIUBentzat. Aurten, azaroaren lean, bulego berriak San Martzial kaleko 2ra eramanda, bulegoa Irungo Udaleko Herritarrentzako Arreta Zerbitzu berrietan sartzeko prozesua amaitu da.

Lekualdatze horrek abantaila asko ekarri ditu gure lanean; hori guztia, herritarrei zerbitzu hobea, osatuagoa eta arrazionalizatuagoa eskaintze aldera.

Lehenik, lekualdaketa eginda, hiriko erdigunera hurbildu da zerbitzua, eta horrekin batera, herritar oroengana.

Gainera, gure lanari eta barne-antolaketari dagokionez, instalazio berriek aukera eman dute zerbitzuko kideak tokian hobeto egokitzeko, eta azkartu egin da erreklamazioen komunikazioa eta izapidetza. Zalantzarik gabe, mahaiak ondoan egoteak lan-denbora arrazionalizatzen lagundu du.

HAZ bezalako hain zerbitzu eskatua lkal berean batzeak herritarrek gure zerbitzuak gehiago eskatzea ekarri du, aurrerago xehatuko dugunez. Kontsultei dagokienez, espero zen gehiago izatea, baina ez, agian, hainbestearino. Harridura handiagoa sortu du Erreklamazio Orriak eta salaketa informalak aurkezteari dagokionez gertatu den igoerak. Gehitze hori lasaiago aztertu beharra dago, oraindik goizegi baita ondorioetarako.

Gainerakoan, Irungo Udaleko Kontsumo Zerbitzuaren jarduerak aurreko urteetako ildoak jarraitu ditu oinarrian.

Irungo kontsumitzaileei arreta pertsonalizatua hiru kanalen bidez ematea: aurrez aurre, telefonoz eta posta elektronikoz. Jarraitzen dugu irudipena izaten ez garela iristen dagoen eskari guztira, eta lehen azaldutakoak berretsi egiten digu iritzi hori.

Gure arretaren ardatza ez soilik pertsona eskatzaileei informazioa eta aholkua ematea. Kasu askotan, ondasun eta zerbitzuak ematen dituzten enpresen aurrean izapidetzen ditugu haien erreklamazioak eta salaketak. Eskaria gehitu den arren, adostasun-zifrak minimoa murriztea lortu dugu, eta hori kalitatearen adierazle argia da gurea bezalako zerbitzu baterako.

Arreta pertsonalizatu horrekin batera, kontsumoaren alorrean sortzen diren berriak herritarrei kolektibo gisa zabaltzen eta prestatzen egiten dugun lana sakondu eta gehitu dugu. Gure Web orria “elikatzen” jarraitu dugu, eta, azkenean, emaitzak hobetzea lortu dugu. Era berean, prestakuntza-lanarekin jarraitu dugu kontsumoko hitzaldietan, auzo-elkarteekin lankidetzan, eta Mikromezuen eta Kartelen Lehiaketaren bidez, bosgarren aldiz jarraian egon gara hiriko ikastetxeetan.

Azkenik, nabarmendu behar da, era berean, bederatzigarren urtez jarraian ACUBIrekin lankidetzeta-hitzarmena sinatu dugula kontsumoaren alorrean dibulgazio eta prestakuntza jarduerak egiteko.

Mikel Zabaleta
Konstumoko Informatzailea

II. KIUB JARDUERA. ESTADÍSTIKAK ETA IRUZKINAK

a) Kontsultak eta erreklamazioak

1.1.Kontsultak

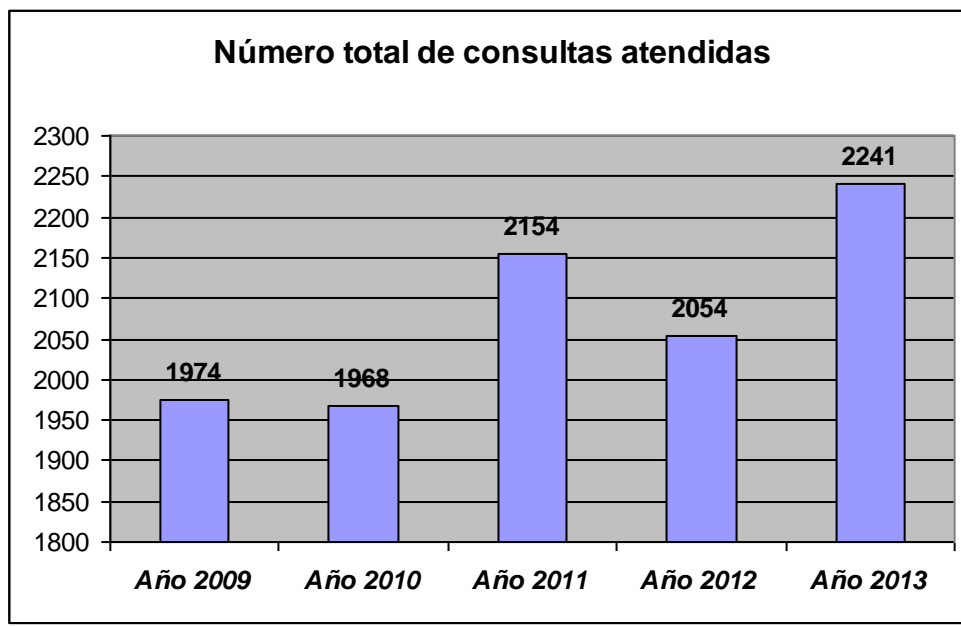
2013. urtean, guztira, **2.241 kontsulta** erantzun ditugu KIUBn; aurreko urtean baino ia **200 gehiago (%8,76)**; kopuru errekorra, izenpetu duenak zerbitzuaren kargua hartu duenetik. Iaz, jaitsiera aurreikusi zen, baina hori ez da bete, zerbitzuaren bitartekoak kontuan hartuta. 2013an bi pertsonak osatuta, kontsumoaren alorrean informazio eta aholkularitza banakoaren eskariari erantzuteko ahalegina handia izan da. Eta eskari horrek, urtero behin eta berriz esaten dudanez, KIUB honek hartzeko duen gaitasuna gainditzen du.

Espero dezagun ahalegin horrek eragin ez dezan guregana etortzen den kontsumitzaile bakoitzari ematen zaion informazioaren eta arretaren kalitatean.

Kontsulten hileroko banaketa 2012koaren desberdina izan da. Berdin banatu dira urteko bi seihilekoetan, baina honako aldaketak izan dira:

Kontsulta gehiago izan da 2013ko lehenengo sei hilabeteetan, martxoan izan ezik.

Kontsultak dezente gehitu dira azaroan eta abenduan, bulego berritera, HAZen ondora, aldatu garenean.



Kontsulta horiek aurkezteko moduari dagokionez, datuak esanguratuak dira, aurreko urteetako joera aldatu egin baita.

Oso garrantzitsua da posta elektronikoen bidez egindako kontsulta kopuruan igoera. Hazkuntza hori azken urteetan pixkanakakoa bazen, orain, bikoiztu egin da, eta, dagoeneko, guztizkoaren %25 gainditu du. Kopuru horiek lorpen handia dira kontsumitzaileekin harremanak izateko e-mailari lehentasuna emateko daukagun helburuan. Bide hori egokiena dela iruditzen zaigu zalantzak planteatzeko edo aholkuak

eskatzeko, bulegora etorri beharrik izan gabe eta erantzun-maila osatuago bat emanez. Horregatik saiatzen gara azken urte hauetan komunikatzeko bide hori bultzatzen. Espero dezagun datu horiek 2014an finkatzea.

Baina igoera horrek ez du ekarri beste bi bideen jaitsiera. Aurrez aurrekoa, puntu bat igo da, gaitasunean gainezka eginez; eta bere eboluzioa ikusten den arren, marjin txikiarekin fluktuatzen duten portzentajeak dira. Logikoa denez, telefonozko arreta da jaitsi dena, portzentajeaz ez ezik kopuru absolutuetan ere bai, eta modu garrantzitsuan gainera. Horrek azalpen erraza du: aukera egin da emailaren dedikazio igotzeko, aurrez aurreko hitzorduak baztertu gabe. Horrek ez du esanahi telefonoari dedikaziorik eskaintzen ez zaionik, baina bai lehentasuna eman zaiela beste bideei –gure ustez egokiagoak kualitatiboki–, gure bitartekoak eskarira egokitzeko arrazionalizatzeko ariketa eginez.

Nolanahi ere, aurrez aurrekoa gogokoena izaten jarraitzen du, gure zerbitzuak erabiltzerakoan, eta kontsulta erdiak hala izaten dira. Gainera, aitortu beharra dago telefonozko kontsulta asko aurrez aurreko bihurtzen direla, edo posta elektronikozkoak; izan ere, askotan, telefonoz ezin izaten da informazio eta aholkularitza osorik eman.

KONTSULTAK AURKEZTEKO MODUA	2009	%	2010	%	2011	%	2012	%	2013	%
POSTA ELEKTRONIKOZ	256	13	280	14,23	264	12,233	336	16,36	587	26,19
OFIZIOZ	1	0,05	1	0,05			1	0,05	2	0,09
AURREZ AURRE	1105	56	1093	55,54	1141	52,85	1026	49,95	1138	50,78
TELEFONOZ	611	31	593	30,13	754	34,92	691	33,64	513	22,89
POSTAZ			1						2	0,04
FAXEZ	1	0,05				0,05				
ERREKLAMAZIO ORRIAZ										
GUZTIRA			1974	100	1968	100	2154	100	2241	100

Kontsulta gehien izan dituzten **sektoreei** dagokienez, erantsita doan taulan jasotzen dira nabarmenenak, 2009 izan duten urtearteko aldatetarekin batera.

Esan behar da Kontsumonet aplikazio informatikoa aldatzeak, kasu batzuetan, beste urteetan ez bezalako estatistikak eman dituela. Hori adierazle batzuetan beste batzuetan baino gehiago gertatu da, eta haietako bakoitza azaltzean islatuko da. Sektorerei dagokien hori ez da eragin handiena izan duena, datuek nolabaiteko jarraitutasuna erakusten baitute. Ziurrenik, hori guztia, haietan kontsultak eta erreklamazioak erregistratzerakoan gertatutako aldatetek eraginda.

SEKTOREA	KOPURUA	%	KOPURUA	%	KOPURUA	%	KOPURUA	%	KOPURUA	%
	2013		2012		2011		2010		2009	
Bidai agentziak	23	1,03	18	0,88	26	1,21	45	2,3	14	0,71
Elikadura	5	0,21	95	4,63	9	0,41	8	0,41	7	0,35
Automobilak	89	3,96	103	5,01	116	5,39	104	5,31	136	6,89
Bazarrak			8	0,39	12	0,56	37	1,89	19	0,96

Merkataritza elektronikoa	38	1,66	75	3,65	59	2,74	62	3,17	30	1,52
Etxeko tresna elektronikoa /LTZ	31	1,47	34	1,66	56	2,6	73	3,63	88	4,46
Energia	126	4,59	264	12,85	276	12,81	143	7,3	277	14,03
Irakaskuntza	23	1,01	22	1,07	12	0,56	16	0,82	22	1,11
Azalera Handiak					34	1,58	56	2,81	67	3,39
Gremioak, etxebizitza	122	5,41	89	4,33	117	5,43	108	5,52	81	4,1
Ostalaritza	24	1,05	25	1,22	18	0,84	21	1,07	35	1,77
Bitxiak, erlojuak,	1	0,04			11	0,51	2	0,1		
Altzariak	45	2,00	56	2,73	24	1,11	42	2,4	41	2,08
Txikizkako bestelako merkataritza	167	6,39	27	1,31	24	1,11	8	0,41	76	3,65
Beste batzuk	108	4,83	99	4,82	95	4,41	100	5,11		
Higiezinaren sustapena	32	1,41	41	2	73	3,39	89	4,55	120	6,08
Aseguruak	121	5,40	116	5,65	130	6,04	106	5,41	109	5,52
Banku-zerbitzuak	197	8,77	154	7,5	137	6,36	88	4,44	112	5,67
Telefonia	893	39,85	715	34,81	762	35,38	716	36,3	582	29,5
Ehungintza, Oinetakoak	28	1,24	32	1,56	68	3,16	49	2,5	45	2,28
Tindategiak	9	0,39	0,393	0,15	12	0,56	9	0,46	22	1,11
Garraioak	56	2,49	68	3,31	53	2,46	66	3,37	65	3,29
Etxez etxeko salmenta			9	0,44	30	1,39	13	0,66	26	1,32
GUZTIRA			2054	100	2154	100	1968	100	1974	100

“Lau handiak” esan ahal diegun horiek (telefonía, energia, bankuak eta aseguruak) jaitsi egin dira portzentaje aldetik, baina oraindik ere kontsulten erdia baino gehiago hartzen dute.

Horren arrazoi nagusia da telefoniari buruzko kontsulta-kopurua jaitsi egin dela. Hirugarren ekitaldia da jaisten dela, eta, bestalde, ez da islatzen gero erreklamazioetan. Lehen aldiz, azken bost urteotan, %30etik jaitsi da, kontsulten guztizkotik.

Aurreko urteko jaitsieraren ondoren, energiari buruzko kontsultak bikoiztu egin dira, eta azken urteotako kopururik garrantzitsuenera iritsi dira. Ez da harrizkoa igoera hori gertatu izana, energiaren liberalizazio akastunaren ondorioak kontuan hartzen baditugu. Kontsultaren motiboak beste urte batzuetakoen antzekoak izaten dira, baina gero eta gehiago izaten dira sektorea liberalizatzen eta gure lurralde honetan ohiz ezarri gabeko konpainiek gauzatutako komertzializazio oldarkorretik eratorritako arazoak.

Energiaren sektoreko igoera horretaz aparte –sektore garrantzitsuena, bestalde– honako sektore hauek igo dira gehien iazkoarekin alderatuta:

Bankuak: Aurreko urtean hasitako joerarekin jarraitzen da, eta jasaten ari garen krisi-egoera da arrazoia, halakoa baita banku-entitateek jokatzen duten papera: etxetik kaleratzeak, hipotekak, klausula neurrigabeak... IRPH gaia eta, batez ere, “preferente” edo “subordinatu” esaten zaien akzioekin zerikusia dutenak, haien tokiko bertsioan; izan ere, tamalez, Irunen ere badirela jakin baitugu. Bihozberak izanda “oldarrezkoegia” dela esan dezakegun egite horrek ukitzen dituen pertsonak komunikabideetan ikusi ditugunen antzeko perfilekoak dira gure hirian ere, alegia: aurrezle txikiak, adinean aurrera doazenak eta, jakina, halako konplexutasuna duten produktuak kontratatzeko prestakuntza egokirik ez dutenak.

Automobilen sektorean ere igoera gertatu da, uste batzuetan jaitsi ondoren. Kontsulten arrazoiak, gehienbat, bigarren eskuko ibilgailuak erostean –askotan, Internetez– berme-eskubidea gauzatzeko moduari buruzkoak izaten dira.

Igoera etengabea dute, pixkanaka baina urtez urte, konponketa-zerbitzuekin (**LTZ**) zerikusia duten kontsultek. Informazio gehienak, bereziki, horrelako larrialdi-zerbitzuei buruzkoak izaten dira, tarifa altuak izaten baitituzte. Konponketaren kostua aurretik jakiteko eskubidea araudian argi jasota dagoen arren, kontsumitzaile askok esaten dute faktura arte ez dutela susmatzen bere eskariak izango zuen zenbatekoa.

Berritasun gisa, **etxebizitzarenak** ere gora egin du. Beste urteetan gure estatistiketan gaineratu ohi genuen salerosketaren kontzeptua kendu egin dugu; izan ere, gaur egun, kontsulta gehiago izaten dugu alokairuan dauden etxebizitzetara buruz. Ia desagertu ondoren, gaur egun, etxebizitza eskuratzearekin zerikusia dutenak guztizkoaren %6 gainditzen dute.

Aurreko sektore horiek izan dira igoera izan dutenak. Jaitsierari dagokionez, telefoniaz aparte, elektronikaren sektorea da gehien jaitsi dena, urtetan etengabe igotzen ibili ondoren. Egia esateko, ez da hori guk daukagun pertzepzio subjektiboa, eta, beraz, agian, Kontsumet aplikazioan izandako erregistro-aldaketarekin lotuta dago.

1.2. Erreklamazioak

Ekitaldi honetan, aurreko urteetan bezala izapidetu dira erreklamazioak, Erreklamazio Orrien bidez egindako formalak eta ez-formalak bereiziz, administrazio-espeditzea sortu edo ez.

Ekitaldi honetan aurkeztutako erreklamazioen azterketa kualitatiboa eginez, esan behar dugu guztira **583** izan direla, iaz baino **106 gehiago**, nahiz eta 2011ko kopuruetara iritsi ez (orduan, **623** izan ziren). Iazkoarekiko, %22,71 izan da igoera, kontsultetan bezala, gehiago azkeneko bi hilabeteetan, HAZ berriaren bulegoak lekuz aldatu ondoren.

Kontuan hartu behar da igoera hori gertatu den koiuntura; izan ere, bi langile daude, eta 2011, lau ere izan ziren enplegua sustatzeko programei esker. Herritarren eskariei arreta emateko gaitasuna erakusten duten barne-arrazoi horietatik aparte, ez dago zalantzarik kanpo-arrazoiak ere izango direla. Ez dakit ekonomi jardueraren hazkuntzaz hitz egin daitekeen edo, sinpleki, kontsumitzaileen eta saltzaileei eta zerbitzu-emaitzen artean gatazka gehiago daudela. Agian, erreklamazioen azterketak argibide batzuk emango dizkigu.

Beste urteen aldean, igoera hau beste batzuetan baino homogeneousagoa izan da. Erreklamazio Orriak gehitu egin dira kopuruan, baina jaitsi ere bai portzentajea, barneko administrazio-lana minimizatzen duten modu informalgogean aurrean.

Gorakada hori gorabehera, Erreklamazio Orriak portzentajea etengabea jaisteko joera erregularragoa jarraitzen du azkeneko urteetan. Zerbitzuaren informazio-politikak eta aipatutako modu ez-formalera bideratzea.

Aurkezteko modua	2009	%	2010	%	2011	%	2012	%	2013	%
Formala: Erreklamazio Orriaz	256	62,89	250	49,10%	226	36,28%	208	43,60%	223	38,25
Formala: Aurrez aurre eta salaketaz	31	7,61	8	1,57%	13	2,09%	22	4,61%	40	6,86
Ez-formala: Emailez.	110	27,02	251	49,31%	384	61,64%	247	51,78%	320	54,88
GUZTIRA	407	100	509	100	623	100	477	100	583	100

Ondoren, erreklamazioek sektoreka motibatzen duten “rankinga” eta aurreko urteekiko konparatiba agertzen dugu sektoreka, eta honako aldeak ikus ditzakegu:

SEKTOREAK	2009	%	2010	2011	2012	2013
Telefonia	135	33,2	214	42,00	317	50,70
Automobilak	30	7,37	19	3,73	22	3,52
Azalera Handiak	28	6,88	27	5,30	27	4,32
Bidai agentziak	8	1,97	16	3,14	3	0,48
Elikadura	2	0,49	3	0,59	2	0,32
Energia	22	5,41	33	6,48	79	12,6
Beste batzuk	21	5,16	26	5,11	22	3,52
Gremioak, etxebizitza	20	4,91	15	2,95	6	0,96
Ostalaritza	18	4,42	12	2,36	10	1,60
Ehungintza, Oinetakoak	18	4,42	18	3,54	18	2,88
Garraioak	17	4,18	21	4,13	13	2,08
Etxeko tresna elektronikokoak/LTZ	15	3,69	16	3,14	14	2,24
Altzariak	12	2,95	14	2,75	11	1,76
Banku-zerbitzuak	12	2,95	26	5,11	44	7,04
Txikizkako bestelako merkataritza	10	2,46	13	2,55	9	1,44
Tindategiak	10	2,46	9	1,77	5	0,80
Informatika	8	1,97	2	0,39	1	0,16
Higiezinen sustapena	6	1,47	3	0,59	2	0,32
Etxez etxeko salmenta	5	1,23	5	0,98	3	0,48
Merkataritza elektronikoa	5	1,22	1	0,20	4	0,64
Bazarrak	2	0,49	1	0,20	1	0,16
Aseguruak	1	0,25	7	1,38	3	0,48
Irakaskuntza	1	0,25	2	0,39	1	0,16
Bitxiak, erlojuak,	1	0,25	4	0,79	5	0,80
Aisi-jarduerak					2	0,32
Publizitatea					1	0,16
GUZTIRA	407	100	509	100	622	100

Beti bezala, telefono-konpainiei egindako erreklamazioak izaten dira erreklamazio gehienak; erdia, zenbaki biribiletan, eta, igoera nahiko garrantzitsua ere izan dute, gainera; ia lau puntu eta 72 espediente. Kopuru horiek berez hitz egiten dute.

Haiekiko dugun harremanaz, 2013 honetan, jarrera-aldaketarako keinu batzuk ikusi dira haien aldetik, gure lana are gehiago zaildu dezaketanak. Azken bi urteetan, nahiko ondo funtzionatu du posta elektronikoen helbidea emateko sistemak, batez ere konpainia handiekin, horiek izaten baitituzte erreklamazio gehienak, baina ekitaldi honetan, ikusten ari gara atzera egin dutela jarrera horretan ere. Erantzuteko epeak luzatzen ari dira. Bada konpainiarik “promesa faltsuak” egiten dizkigunik ere gure lana telefonoz egin dezagun, esanez horrela azkar konpon litezkeela gauzak. Opari pozoitsua da, gure iritziz, aurreko esperientziek erakusten baitigute jasota geratzen ez denak gero ezin dela defendatu. Gainera, zer zentzu dauka gure bitartekotza telefonoz egitea kontsumitzaileen arazo gehienak horregatik baldin badira? Kasu horretan, pentsa liteke hobe litzatekeela zuzenean arbitrajera bideratzea, batere luzapenik gabe.

Baina bada beste konpainia handi bat, Orange, alderantzizko bidea hartu duena ere, eta posta arruntazako komunikazio-sistemara itzuli da, posta elektronikoa alde batera utzita. Sistema horrek administrazio-lana eta gastua biderkatzen dio udal honi. Enpresa horrekiko erreklamazioen bolumena ikusita, agian, hausnartu behar da ez ote den egokia, harremanetarako bide arin batera itzuli ezean, zuzenean erreklamazio-eredu bat ematen kontsumitzaileei, zuzenean haiek izapidetu dezaten.

Interesgarria da ondoko koadroa ikustea, non konpainien arteko kexa-banaketa islatzen baita. Igoera orokorra izan den arrear, aldaketa batzuk ere ematen dira nabarmendu nahi genituzkeenak.

KONPAINIA	2012		2013	
	Erreklamazioak	%	Erreklamazioak	%
VODAFONE	68	40,24%	81	32,53%
MOVISTAR				
MUGIKORRA	35	20,71%	37	14,86%
MOVISTAR				
FINKOA	5	2,96%	19	7,63%
ORANGE	28	16,57%	50	20,08%
EUEUSKALTEL	10	5,92%	19	7,63%
YA.COM	3	1,78%	2	0,80%
JAZZTEL	11	6,51%	30	12,05%
YOIGO	8	4,73%	10	4,02%
SIMYO	1	0,59%	1	0,40%
	169		249	

Lehenik, Jazztel konpainiari egindako erreklamazioen igoera islatu behar da; izan ere, gainera, gure lana errazten ez duen horietako bat baita, posta arruntaz eskatzen du-eta komunikazioa, eta gehiegitan ez du erantzuten epean. Ez dakigu konpainia horrek dauka merkatu-kuota, baina erreklamazioen guztizko %12 asko da.

Orange ere igo egin da, baina gutxiengo. Bi igoera horiek gutxitzea ekarri dute Vodafoneren aldetik, gutxienez portzentajeari dagokionez. Hala ere, esan behar da konpainia horrek kexa guztien ia herena biltzen duela.

Movistarren kasua desberdina da; iaz, desberdindu egiten genituen zerbitzu mugikorraren kexak eta finkoarenak. Biak batzen dituen Fusio kontratua hedatzearen ondorioz, datorren urterako, onena izango da bi kategoriak batzea, aldea nahastu egiten baita.

Era berean, interesgarria da une batez ikustea energiaren sektorean gertatutako erreklamazio-taula. Esan behar da kontsulten atalean esaten genuenaren aldean, aurten, ez da igo kopurua, eta zertxobait jaitsi da portzentajea.

Konpainia	Erreklamazioak		Erreklamazioak	
	2012	%	2013	%
NATURGAS	14	%23,33	19	%27,53
ENDESA	2	%3,33	10	%14,49
IBERDROLA	13	%21,66	13	%18,84
GAS NATURAL FENOSA	21	%35,00	20	%28,98
REPSOL	3	%6,66		
E-ON	1	%1,66	1	%1,44
Mantentzeaeta azterketa	5	%8,83	6	%8,69
ENERGIAK GUZTIRA	60		69	

Ez ditugu bereizi energiak hartzen dituen bi azpisektoreak (elektrizitatea eta gasa), erreklamazio eta salaketa kopuru handia komertzializatzeko oldarkorretik sortutako arazoak baitira, hori gauzatzen ari baitira konpainia komertzializatzaileak bi zerbitzuen liberalizazioaren markoan. Gaur egun, konpainia guztiak bi hornikuntzak bezero berarekin komertzializatzen saiatzen dira, eta ondorioz, zaila da une hauetan gasari leporatzea, adibidez, motibo horrengatik Naturgasen aurka aurkeztutako salaketa bat.

Naturgasekiko erreklamazioak gehitu egin dira, 2012an jaitsi ondoren, eta Gas Natural Fenosarenak murriztu, urte horretan izugarri gehitu ondoren. Enpresa horrekin Jazztelekin gertatzen den antzekoa gertatzen da. Merkatu-zifrarik ez badaukagu ere, uste dugu haren erreklamazio-kopurua ez datorrela bat, urrutitik ere, horiekin. Azkenik, ENDESA ere presenteago dago esponentzialki ranking horretan, egin diren kexen %14 gaintitzeraino.

Banku- eta finantza-zerbitzuak

Sektore horretako erreklamazio-kopuruak jaisten jarraitzen du modu deigarrian. Aurreko memorietan adierazten genuenez, horren arrazoia da ez dugula eskumenik sektore horretan; ez da herritarren aldetik eskari gutxiago dagoelako, jasotako kontsulten igoera handian ikusten daitekeenez. Kontsulta horietako asko, zalantzarik gabe, erreklamazio bihurtuko ziren, baina kasuak konplexuak dira, eta gaia larria ere bai: preferenteak, lurzoru-klausulak, kaleratzeak, IRPH... Horren ondorioz, beste bide batzuetara bideratu ditugu, haien interesetarako eraginkorragoak izan daitezkeelakoan.

Alcampo txartelarekin dagoen arazoak, orain Oney finantza-entitateak kudeatzen du, jarraitu egin du, zerbait jaitsi bada ere. Ez dago argi zein sektoreri leporatu behar zaizkion etenik ez duten kexa horiek. Kontsumitzaileek Alcampori egiten diote erreklamazioa, eta, establezimenduak bere gain hartu gabe irtenbidea finantza-entitateara bideratzen badu ere, egia da kontsumitzaile askok ez duela bat egiten ikuspegi horrekin, enpresa horrek bere izena eta gune fisikoa ematen baitio entitateari, eta bezeroei iruditzen zaie haiekin kontratatzen dutela txartela.

Erreklamatzeko arrazoietara joanez, datuak islatzen direneko aplikazioa aldatzeak ondorio gehiago izan ditu. Hasteko, aldaketaren aurretik grabatutako eskerak "zehazgabe" gisa agertzen dira; guztira, 256. Kopuru horrek erabat aldatzen ditu estatistikak. Horrengatik, ondoren azaltzen dena gainerakoarekin kalkulatu da. Haietatik,

erreklamazioen %20 “Beste batzuk” epigrafearekin agertzen dira, eta hori lehen ez zegoen. Hala ere, igoera bat antzematen da bermealdiaren alorrean, guztizkoaren %9ra ere iristen baitira. Igoera horretan, zalantzarik gabe, “smartphones” erosi berrien funtzionamenduari buruzko kexetan antzemandako igoerak eragin du. Kasu horietan, hiruren arteko erlazioa gertatzen da: kontsumitzailea, salmenta-tokia eta zerbitzua ematen duen konpainia, eta horrek ez du batera laguntzen arazoa konpontzen, baizik eta zaildu egiten du. Kontsumitzaile asko irtenbiderik gabeko kiribil batean aurkitzen dira, nora jo jakin gabe, eta horrela, guri laguntza eskatzen amaitzen dute.

Fakturazioa, beste urteetako gai nagusia, jaitsi egin da, baina ez gehiegi. Kasu horretan esan daiteke lehen aipatu dugun “Beste batzuk” datuaren eragina gerta daitekeela. Hori kontuan hartuta ere, erreklamazioen herena izaten jarraitzen du.

Zerbitzu akastunak ematearekin lotutako arazoak bai jaitsi dira dezeten, azkeneko urteetako joerarekin jarraituz.

Azkenik, iaz esaten genuen bezala, asko kezkatzen gaitu urtez urte gero eta kexa gehiago izatea merkataritza-jarduerako betekizunak itxuraz behintzat ez betetzeagatik. Telefono bidezko komertzializazio oldarkorra eta etxez etxekoa dago kexa horien gehienen jatorria. Gaur egun, uste dugu hori dela kausarik garrantzitsuen eta larriena gure kontsumitzaileen eskubideak urratzeko, areago gehienbat adinean aurrera doazen pertsonen hitz egiten ari bagara, legeriak beste bereziko subjektutat baitauzka kontsumoaren gaian.

ZIOAK...	2010	%	2011	%	2012	2013	%	
ZERBITZU AKASTUNA EMATEA	176	%34,38	145	%23,20	125	%26,20	40	%12,42
FAKTURAK	196	%38,28	345	%55,20	197	%41,29	110	%34,16
BERMEEN GAIAN ARAUAK EZ BETETZEA	28	%5,47	41	%6,56	33	%6,91	30	%9,31
ARAUDIRA EGOKITU GABEKO OSAERA ETA KALITATEA	30	%5,86	19	%3,04	19	%3,98	11	%3,41
MERKATARITZA JARDUERAKO BETEKIZUNAK EZ BETETZEA	37	%7,23	52	%8,32	46	%9,64	35	%10,86
PSP-EN PUBLIZITATE EZA	1	%0,20	1	%0,16	2	%0,41	10	%3,10
HIGIENE OROKORRA					2	%0,41		
ERREKLAMAZIO ORRIAK	15	%2,93	2	%0,32	1	%0,21		
INFORMAZIOAREN ARAUDIA EZ BETETZEA	16	%3,12	11	%1,76	37	%7,75	17	%5,27
SEGURTASUN ARAUAK EZ BETETZEA	4	%0,78	4	%0,64	6	%1,25	2	%0,62
KONTSUMOKOAK EZ DIREN IRREGULARTASUNAK			1	%0,16	2	%0,41		
BESTE SALMENTA-MODALITATE BATZUK					2	%0,41		
INFORMAZIO ESKAERA	5	%0,98	3	%0,48	7	%1,46		
ESTABLEZIMENDUTIK KANPO			1	%0,16				
EGINDAKO SALMENTAK								
PRODUKTUAREN IDENTIFIKAZIOA					3	%0,62	1	%0,31
BESTE BATZUK							66	%20,49
ESKAEREN GUZTIZKOA	509		625		477			
Zehaztu gabek							256	

Azkenik, espedienteak zein erabakirekin artxibatu ziren azaltzen duen atala geratzen zaigu. Kopuruak oso onak dira, baina ez joandako bi ekitaldietakoak bezainbeste. Erabaki gabeko espedienteen igoerak, %10 gaintitzeraino, ez da positiboa, nahiz eta ñabardurak egon. Igoera horren arrazoia da oro har igo egin dela gainerako aldagarriei eragiten dieten erreklamazioen kopurua. Izapidetu beharreko erreklamazioak gehiago direnez, logikoa denez, erabakitzeko abiaduran eragina dauka, areago, igoera handiena urtearen amaieran gertatu bada.

ERABAKIAK...	2009	%	2010	%	2011	%	2012	%	2013	%
ABENIKOZ	140	%35	233	%46	323	%52	238	%49,89	266	45,78
ARTXIBATZEA										
Abeniko partzialekoak									12	2,06
ERABAKIRIK GABE	74	%16	36	%7	32	%5	33	%6,91	62	10,67
ABENIKO GABEKO	23	%6	70	%14	111	%18	86	%18,02	86	14,80
ARTXIBATZEA										
ARAU-HAUSTE	54	%13	51	%10	70	%11	48	%10,06	39	6,71
GABEKO										
ARTXIBATZEA										
Espediente- proposamena	10	%2	8	%2	6	%1	2	%0,41	5	0,86
Lekualdatzea	15	%4	25	%5	16	%3	3	%0,62		
INIBIZIOA	14	%3	20	%4	11	%2	12	%2,51		
Lekualdatzea/Inibizioa									23	3,95
EZESPENA	52	%13	48	%9	29	%5	39	%8,17	56	9,64
IZAPIDERA EZ	16	%4	18	%4	24	%4	16	%3,35	20	3,44
ONARTUTAKO artxibatzea										
IDATZIZKO	2	%0			3	%0				
OHARTARAZPENA										
Lokalizatu gabea									2	0,77
Arbitraje- proposamenaz									10	1,72
GUZTIRA:	407		509		625		477		581	

Abenikoei dagokienez (aldeen arteko adostasunez erabakitako erreklamazioak), iaz esaten genuen zaila ikusten genuela lortutako zifrak gaintitza edo baita mantentzea ere, bikainak baitziren. Kasu honetan, lortu dugu ia eraginik ez jasotzea erabaki gabeko espedienteen igoera horregatik. %48ra hurbiltzea beste arrakasta bat da. 2014ko ekitaldi honetarako, gure helburua da horri eustea, udal zerbitzu honetan oso kontuan ditugun datuak baitira, kopuruak ez ezik kalitateak ere balio baitu. Pertsona asko eta askori arreta eman diogula bakarrik esan genezake, eta hala da, baina, gainera, harro gaude gatazkak konpontzeko zifra horiek berekin dakarten balio erantsiaz.

Emaitza horien diru-kuantifikazioarekin jarraituz, ekitaldi honetan, eta gure bitartekotzaren bidez, kontsumitzaile irundarrek, modu batera edo bestera, 25.407,55 euro ordain diezaieten lortu dute, entitateek egindako itzulketen kontzeptuan, erreklamaturako kopuruak balio gabetuz edo konpentsazio-moduan ordainduz.

b) Kontsumoko Arbitrajea:

Honako taula honetan jasotzen da Arbitraje-eskaeren xehetasuna: Esan behar da hogeita bost arbitraje eskatu direla gure zerbitzuaren bidez; kopuru horrek aski erraz bikoiztu du 2012koa.

KODEA	SEKTOREA	EMAITZA
2013BSAC0001	Movistar	Izapidera onartu ez delako artxibatua.

2013BSAC0002	Orange	Laudoa: aho batez onartua.
2013BSAC0003	Vodafone	Erreklamatzailaren asmoa aurretik ase izangatik artxibatua
2013BSAC0004	Dessign Oiasso	Artxibatua entzunaldiaren aurretik adostuta
2013BSAC0005	Gaes	Izapidera onartu ez delako artxibatua.
2013BSAC0006	Vodafone	Artxibatua entzunaldiaren aurretik adostuta
2013BSAC0007	Vodafone	Laudoa: partzialki onartua
2013BSAC0008	Vodafone	Laudoa: aho batez onartua.
2013BSAC0009	Vodafone	Laudoa: aho batez partzialki onartua
2013BSAC0010	Vodafone	Laudoa: aho batez onartua.
2013BSAC0011	Vodafone	Artxibatua entzunaldiaren aurretik adostuta
2013BSAC0012	Vodafone	Laudoa: aho batez partzialki onartua
2013BSAC0013	Vodafone	Laudoa: aho batez onartua.
2013BSAC0014	Vodafone	Laudoa: Ez-onartua
2013BSAC0015	Cinq a Sec tindategia	Erreklamatzailaren asmoa aurretik ase izangatik artxibatua
2013BSAC0016	Movistar	Laudoa: aho batez partzialki onartua
2013BSAC0018	Orange	Laudoa: aho batez onartua.
2013BSAC0019	Vodafone	Izapidetzen
2013BSAC0020	Vodafone	Laudoa: aho batez onartua.
2013BSAC0021	Vodafone	Laudoa: aho batez onartua.
2013BSAC0022	Orange	Laudoa: aho batez onartua.
2013BSAC0023	Vodafone	Izapidetzen
2013BSAC0024	Vodafone	Izapidetzen
2013BSAC0025	Vodafone	Izapidetzen
2013BSAC0026	Orange	Izapidetzen

25 eskaeretatik, 22 telefono-konpainiei dagozkie: zehazki, 16, Vodafoneri; 4, Orangeri, eta 2, Movistarri. Beste urte batzuetan konpainiak onartu egiten zuen Arbitraje Batzordearen aurretiko bitartekotza, bere jarreran amore eman ez Entzunaldiko izapidera iritsi aurretik. Ekitaldi honetan, ordea, irizpidea aldatu dute, eta kasu hori urte-hasieran aurkeztutako hiru eskaeratan bakarrik eman da. Gainerako kasuetan, onartzeko laudo bat eman izan da eskatzailearen alde, hamabi kasutan, guztiz edo partzialki, eta haietako batean bakarrik ezetsi dute.

2014rako aurreikuspena da eskaera gutxiago izango direla. Eta arrazoia da Vodafonek arbitraje-aukeretatik kanpoan utzi duela, abenduaren 15ean, Premium Mezuengatik kobratzea. Logikoa, bestalde, kontuan hartzen badugu konpainia horri egindako eskaera asko arrazoi horregatik zirela eta enpresaren interesen aurka erabaki direla.

Gainerako hiru eskaerak tindategiaren, altzarien salmentaren eta entzuteko gailuen sektoretakoak ziren.

III. MERKATU KONTROLA

Ikuskatze-lanaren antolaketak bi zati ditu batik bat: lanaldiaren %75 esparru-lanekoa da, ikuskapenak eginez bai kontrol-lanetakoak eta Herritarren Bizikidetz Unitatearenak, bai beste udal departamentu batzuetarako egiten direnak, bereziki, Kontsumo Zerbitzurakoak. Lanaldiaren gainerakoa, %25, Herritarren Bizikidetz Unitateko Burutza koordinatzeko eta bilerak egiteko da, eta Kontsumo Zerbitzuarekin ikuskapenak egiteko koordinazioa eta instrukzioak gauzatzeko. Bereziki aipatu behar da Urdanibia plazan astero egiten den salmenta ibiltariaren (azoka txikia) kontrola Udaltzaingoko Herritarren Bizikidetz Unitateari dagokiola; horretara adskribatutako da Ordenantzen ikuskapena, kontrolak, postuek kokalekuak, lizentziak eta abar egitekoa. Kontsumoko Udal Zerbitzurako 2013. urtean egindako ikuskatze-lanen laburpena zehaztuz, 6 akta egin dira, 28 txosten, azoka txikiko salmenta ibiltariaren asteroko 43 kontrol; eta emaitza izan da ikuskapenentarako lanaldiaren %75etik, Kontsumoko Zerbitzurako ikuskatza-lanak %50 izan direla. Lanaldiaren gainerako, %25etik, Unitateko Burutza, Kontsumo Zerbitzua eta beste Departamentu batzuk koordinatzeetik, %21 erabiltzen da Kontsumoko informatzailearekin bilerak egiteko, informazio- eta bitartekotza-lanak egiteko, ikuskapenak egitera bideratutako erreklamazioak aztertzeke,...

Beraz, Kontsumo Zerbitzuari ematen zaion dedikazio osoa da ikuskatze-lanen %50 gehi koordinazio-lanen %21; guztira, %71.

Sektoreka, 2013an, ikuskatze-jardunbide gehienak salmenta ibiltariaren sektorearen ingurukoak izan ziren (479); eta ondoren, G4771 sektorea eta G4759 sektorea, arroparen eta altzarien txikizkako merkataritza.

Salmenta ibiltariari buruzkoak –N306– izan dira ikuskatzeko kausa gehienak; ondoren, zerbitzuak ematean iruzurra egiteagatik egin diren ikuskapenak –N204–. Azkenik, konponketak –N205– eta erreklamazio-orriak –N80306– izan dira erreklamazio-motiboak.

2013. urte honetan, Gipuzkoako Kontsumo Ordezkaritzak ez du eskatu inongo laguntzarik Merkaturia Kontrolatzeko Kanpainak egiteko, eta ez da jakinarazi inongo Alerta Sarrerik ere.

IV. PRESTAKUNTZA-EKINTZAK KONTSUMOAREN GAIAN

Auzo-elkarteekin lankidetzan kontsumoari buruz egindako hitzaldi-programaren barruan, hitzaldi bat egin da 2013. urtean.

KONTSUMITZAILEEK DAUZKATEN ESKUBIDEEI BURUZKO HITZALDIA ELITXUKO AUZO ELKARTEAREN LOKALEAN.

Elkarteak berak eskatuta egin zen 2013ko maiatzaren 2an, 18:30ean, elkartearen lokaletan, eta Kontsumobideko teknikariek eman zuten. Hogeita hamar lagun izan ziren, eta, ondoren, auzo-elkarteak prestatuta, plater-dastaketa egin zen.

V. MIKROMEZUEN ETA KARTELEN V. LEHIAKETA

Martxoaren 15ean Kontsumitzaileen Eskubideen Munduko Eguna da, eta hori zela eta, Kontsumo Zerbitzuak Mikromezuen eta Kartelen Lehiaketa antolatu zuen bosgarren aldiz; aurtengoan, “Krisi garaian kontsumitzea” izan da gaia.

Mikromezuen modalitatea DBHko ikasleei zuzenduta dago, eta aukera ezin hobea da ondasunen eta zerbitzuen kontsumo arduratsuagoari eta eraginkorragoari dagozkion alderdiak jorratzeko, hezkuntzan izaera transbertsaleko gaiak diren aldetik.

Bestalde, Kartelen modalitatea, berriz, Lehen Hezkuntzako 5. eta 6. mailako ikasleei zuzenduta zegoen, eta aukera bat da edozein kontsumo-ekintzari lotuta egon behar duten balioak modu irudimentsu batean irudikatzen.

Aurten, gaztelaniazko eta euskarazko kategoriak mantendu dira mikromezuetan. Haietako bakoitzeko irabazleak miniordenagailu eramangarri bat jaso zuen. Kartelei dagokienez, Xbox 360 Kinect kontsola bat jaso zuen irabazleak.

Aurten, honako hauek izan dira Epaimahaia osatu dutenak: **Pedro Alegre** Informazioaren Gizartea eta Herritarren Parte-hartzea Arloko Ordezkarria, **Belén Martínez** ACUBIko presidenteordea eta **Mikel Zabaleta**, Kontsumoko Informatzaile Teknikaria.

Hiriko gazteek, hiriko ikastetxeetako ikasleek hain zuzen, **105** mikromezu egin zituzten guztira.

Bestalde, **83** kartel aurkeztu ziren, eta edizio honetako gaiari buruz umeek eta gazteek duten ikuspegia ere jasotzen zuten modu plastikoan.

Sariak banatzeko ekitaldia martxoaren 15ean egin zen, ostiralean, eta hiriko alkatea eta Informazioaren Gizartea eta Parte-hartzea Arloko Zinegotzia izan ziren buruak.

Honako hauek izan ziren edizio horretan Lehiaketako irabazleak:

Kartelen Modalitatean:

Lehen saria:

Egilea: Javier Echepare Portero

Ikastexea: Irungo La Salle San Martzial (LH 5.)

Saria: Xbox 360 Kinect kontsola bat.

AKZESITA

1., Egilea: **Marta Pedrejón**

Irungo La Salle San Marcial ikastetxea (LH 5.)

Saria: Txartela

2., Egilea: **Claudia Ramos Sánchez**

Ikastexea: Irungo La Salle San Martzial (LH 6.)

Saria: Txartela.

3., Egilea: **Pedro Rodríguez**

Ikastexea: Erain (LH 5.)

Saria: Txartela

4., Egilea: **Irati Corral**

Ikastexea: Toki Alaia (LH 5.)

Saria: Txartela
5., Egilea: **Zahra González Ezpeleta**
Ikastexea: Irungo La Salle San Marcial ikastetxea (LH 5.)
Saria: Txartela
6., Egilea: **Dilan Andres Cortés Torres**
Ikastexea: Belaskoenea LHI (LH 6.)
Saria: Txartela

Euskarazko Mikromezuen Modalitatean:

Lehen saria:

Egilea: **Naroa Martín Marfull**
Ikastexea: **Eskibel Ikastetxea (4. DBH)**
AKZESITA
1., Egilea: **Saioa Peciña Carrasco**
Ikastexea: Toki-Alai DBH 4.
2., Egilea: **Asier Rodríguez Fernández**
Ikastexea: Erain (4 DBH)
3., Egilea: **Alex Rivas Etulain**
Ikastexea: Txingudi Ikastola DBH 4.
4., Egilea: **Bittor Alkain Genua**
Ikastexea: Dunboa BHI, 3. D
5., Egilea: **Alejo Casla Guisasola**
Ikastexea: Erain DBH. 4

Gaztelaniazko Mikromezuen modalitatean:

Lehen saria:

Egilea: Marta Larrañaga Gutiérrez.
Eskibel ikastetxea DBH 2.
AKZESITA
1., Egilea: **Julene Gorrón Jiménez**
Ikastexea: San Vicente de Paul DBH 4
2., Egilea: **María Manrique Mendía**
Ikastexea: Eskibel ikastetxea (DBH 2.)
3., Egilea: **Leire Alvarez Puerto**
Ikastexea: Dunboa BHI, (DBH 1.)
4., Egilea: **Alvaro Aramendi Baro**
Ikastexea: Erain DBH 2.
5., Egilea: **Karen Jiménez Quichimbo**
Ikastexea: Dunboa DBH 3.

Une hauetan, dagoeneko, hasita daukagu lehiaketaren seigarren edizioko deialdia. Sari-aldaketa izango da berritasun nagusia. Oraingoan, “tablet” bat izango da parte-hartzaile bakoitzarentzat.

VI. INFORMAZIOA ETA DIBULGAZIOA

a) Web orria

2013an, 2006ko maiatzean berrinaugaratutako Web orria eguneratzen eta zabaltzen jarraitu dugu.

Kontsumoko gaien gaurkotasunezko informazioa eskaintzeko lanarekin jarraituz, honako banner hauek sartu dira:

Zein gasturi aurre egin behar zaie hipoteka kitatzeko?

“roaming” delakoa mugaldean. Ibil gaitezen ernai!

Nola saihestu nahi ez dugun publizitatea

Aholkuak, grebogatik hegaldiak baliogabetzearen aurrean.

Eguberri hauetan Internet bidez ziurtasunez erosteko aholkuak

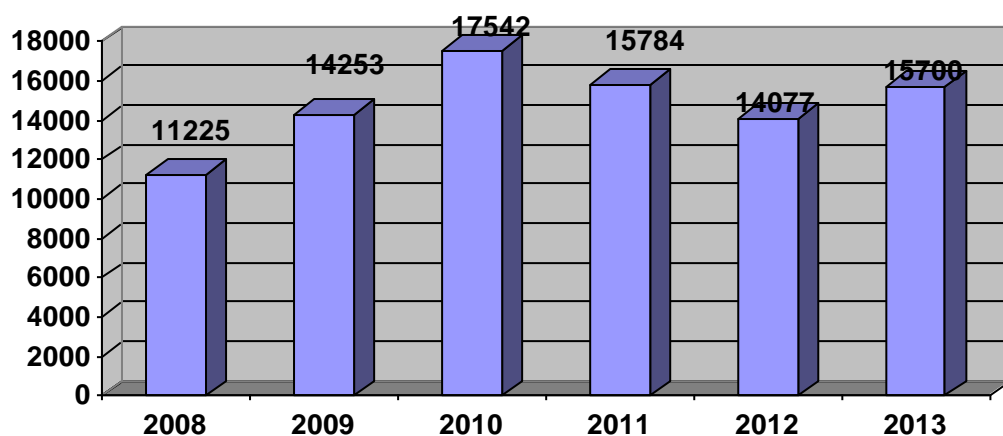
Etxean haririk gabeko WI-FI sarea babesteko aholkuak.

Web orriak balio izan du auzo-elkarteetan emandako kontsumoko hitzaldien eta Mikromezuen eta Kartelen Lehiaketaren bozgorailu izateko ere.

Orriak minusbaliatuentzako egokitzeko betekizunak betetzen ditu, eta ikusteko askoz ere argiagoa da, eta nabigagarriagoa erabiltzailearentzat. Barne ikuspegitik, abantaila bat du; izan ere, eduki guztiak zuzenean kudeatzen ditu kontsumoko informatzaileak, horretarako dauden hiru programa informatiko espezifikoren bidez. Horrek aukera ematen digu etengabe eguneratuta edukitzeko, udaletik kanpoko mantentze-lanetako inongo enpresa hartu beharrik gabe, lehengo bertsioarekin ez bezala.

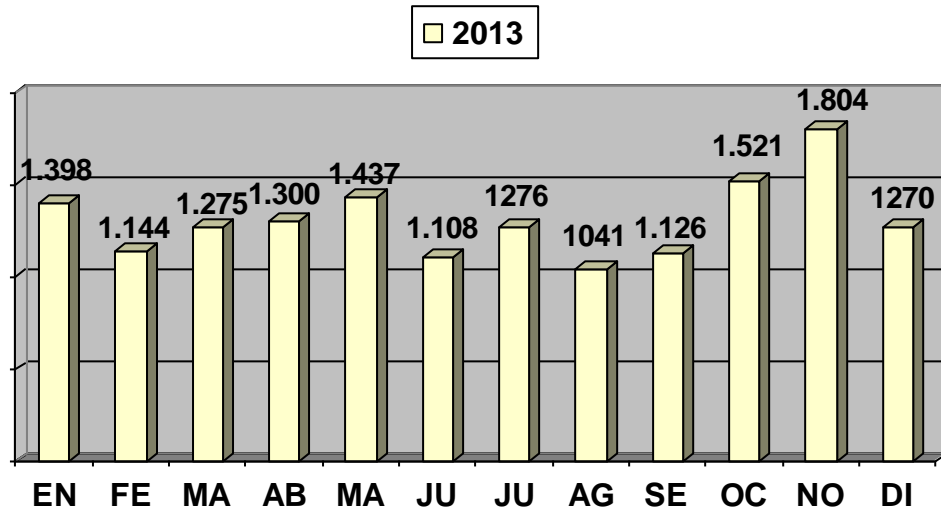
Aurten, azkeneko ekitaldietan gertatzen ari ziren joera negatiboak aldatzea lortu dugu. Ugaritu egin dira gure webera egindako bisitak, gure zerbitzuak eskatzeko herritarrek oro har duten gero eta joera handiagoarekin bat eginez.

KIUBeko web orrian izandako bisitak



Ondorengo grafikoan, bisita horien banaketa ikus dezakegu, urteko hilabeteen arabera. Bertan, zenbait aldaketa ikusten dira iazkoarekiko: ez da gertatu beste urteetan

udan izan den jaitsiera, eta bisita-gehitzea batik bat urteko azkeneko hiruhilekoan gertatu da, beste ekitaldi batzuetan ez bezala, lehenengo hilabeteetan izaten baitzen bisita gehien.



b) Dibulgazioa

2013ko urtarrila:

2013ko otsaila:

- Pentsaurrekoa, Noticias de Gipuzkoa eta Diario Vasco egunkarietan, HAZen, KIUBen eta GIBen urteko emaitzak aurkezteko.
- Pentsaurrekoa, Mikromezuen eta Kartelen 5. Lehiaketa aurkezteko; Diario Vascon ere publizitatea egin zaio.
- Plaiiaundi Institutuko ikasleek bisitaldia egin zuten KIUBera, eta bertan, zerbitzu honen jardunbideari buruzko informazioa eman zitzaien.
- Pentsa-oharra ACUBIrekin; bertan, Orizonia itxi izanak eragindakoei beren eskubideei buruzko informazioa eman zitzaien.
- Esku-hartzea Radio Irunen ere, ACUBIrekin batera, gai horretaz.

2013ko martxoa:

- Kronika Diario Vascon, Mikromezuen eta Kartelen V. Lehiaketako sari-banaketari buruz.

2013ko apirila:

- Esku-hartzea Radio Irunen, ACUBIrekin batera, kontratua egin deneko enpresen ixteari buruz. Prentsa-oharra, gai berari buruz.

2013ko maiatza:

- Esku-hartzea Radio Irunen, ACUBIrekin batera, etxebizitzaren energia-ziurtagiria ezartzeari buruz. Prentsa-oharra, gai berari buruz.

2013ko ekaina:

- Elkarrizketa Teledonostiko albistegian, udako beherapen-kanpainari buruz.

2013ko uztaila:

- Esku-hartzea Radio Irunen, ACUBIrekin batera, udako apartamentuen alokairuari buruz. Prentsa-oharra, gai berari buruz.

2012ko abuztua:

2012ko iraila

2013ko urria

- Prentsa-oharra, KIUBeko langileen prestakuntza-ikastaroari buruz eta jendeari arreta emateko ordutegian izango zuen eraginari buruz.
- Radio Irunen parte-hartzea ACUBIrekin batera, herritarrei aholkuak emanez wi-fi erabiltzeari buruz, eta prentsa-oharra gai berari buruz.

2013ko azaroa:

- Radio Irunen parte-hartzea ACUBIrekin, herritarrei aholkuak emanez IRPH desagertu zela eta. Prentsa-oharra, gai berari buruz.

2013ko abendua:

- Prentsa-oharra, herritarrei aholkuak emanez Internetez produktuak erosteari buruz.
- Elkarrizketa Radio Irunen Kontsumoko Informatzaileari gai berari buruz.

c) Langileen birziklatze-prestakuntza

- Konstumoko Informatzailea:

- Prestakuntza-jardunaldia Kontsumonet aplikazio informatiko berriari buruz, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak emanda Gasteizen, 2013ko ekainaren 12an.

- “Energiaren eta telekomunikazioen gaitan kontsumitzailea babesteko berezitasunak” ikastaroa, Kontsumobide Kontsumoko Euskal Institutuak emanda, Bilbon, 2013ko urriaren 7, 8, 14 eta 15ean.

-Kontsumoko Administrari Laguntzailea:

- Prestakuntza-jardunaldia, Kontsumonet aplikazio informatiko berriari buruz, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak emanda Gasteizen, 2013ko ekainaren 12an.

- “Energiaren eta telekomunikazioen gaitan kontsumitzailea babesteko berezitasunak” ikastaroa, Kontsumobide Kontsumoko Euskal Institutuak emanda, Bilbon, 2013ko urriaren 7, 8, 14 eta 15ean.

- “Komunikazio trebetasunak” ikastaroa, Merkataritzako Ganberak emanda Irune, 2013ko apirilaren 15, 16, 17 eta 18an.

VII. ASOZIAZIONISMOAREN SUSTAPENA

2013ko ekitaldian, lankidetza-hitzarmena formalizatu da ACUBIrekin (Bidasoko Kontsumitzaileen Elkarte), eta 4.003 euro eman zaizkio, indarrean dagoen Diru-laguntzen Legeak eskatzen dituen betekizunak bete daitezten.

KIUB Informazioko eta Herritarren Arretako zerbitzu integral berrian sartzeko prozesuaren barruan, kontsumitzailearentzako dibulgazio- eta prestakuntza-jarduerak egiteko hitzarmena egin da.