



2014ko JARDUERAREN MEMORIA/BALANTZEA

Irungo Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoa

AURKIBIDEA

I. SARRERA	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
II. KIUB JARDUERA, ESTADÍSTIKAK ETA IRUZKINAK	5
A) KONTSULTAK ETA ERREKLAMAZIOAK	5
1.1. <i>Kontsultak</i>	5
1.2. <i>erreklamazioak</i>	9
B) KONTSUMOKO ARBITRAJEA:	16
III. MERKATU KONTROLA	17
IV. FORMAKUNTZA: HITZALDIAK AUZO ELKARTEETAN	18
V. MIKROMEZUEN ETA KARTELEN VI. LEHIAKETA	18
VI. INFORMAZIOA ETA DIBULGAZIOA	20
A) WEB ORRIA	20
B) DIBULGAZIOA	22
C) LANGILEEN PRESTAKUNTZARAKO BIRZIKLAKETA	23
VII. ASOZIAZISMOAREN SUSTAPENA	23

I. SARRERA

2013ko azaroan KIUB lekuz aldatu zela urtebete pasatxo igaro da, eta une ona da gure HAZ+ lokalen barruan sartuta egoteak bulegoarentzat izan duen eraginaren inguruan balorazio sakonagoa egiteko.

Iazko memorian adierazten zen modura, baieztatu egin dira kokaleku berri honek herritarrentzat, eta baita gure lanerako ere –dena esan behar da– ekarri dituen abaintailak, bai irisgarritasunari begira, bai zerbitzuen optimizazioari begira. Aldaketa hori argi eta garbi islatzen da aurrerago azaltzen den kontsultei buruzko estatistikan; hortik ondorioztatzen da zuzenean bertaratzen diren kontsumitzaileen kopurua dezente igo dela, gure zerbitzura iristeko beste bide batzuen kalterako: telefono-kanala eta posta elektronikoa.

Nahiz eta urte hasieran kontsulta eta erreklamazioen igoerak oso zifra altuetan jarraitu, esan behar da gero egoera normaltzen joan dela eta ohiko zifretara jaitsi dela. Jaitziera hori bereziki ikusten ahal da erreklamazio zifretan, irakurketa bikoitza eginarazten diguna. Alde batetik, jaistean, adierazten digute hirian azaro gutxiago dagoela kontsumitzaileen eta ondasun eta zerbitzu prestazioen artean (eta hori ona da); baina, bestetik, aurkeztu diren erreklamazioen emaitza ez da hain positiboa izan, eta tramitazio zailagoa izan dute.

Ez dugu ahaztu behar bi kontzeptu horiek –kontsultak eta erreklamazioak – eta Udaltzaingoa Ordenantza-Ikuskaritzak egiten duen merkatuaren kontrola eta arloaren administrazio zuzkidurak urtero Kontsumora esleitzen duena direla Eusko Jaurlaritzaren diru-laguntza jasotzen duten alderdiak eta, inola ere ez dira horiek aintzat hartu gabe utzi behar.

Nire ustez, aurtengo nobedaderik nabarmenena zera da, hedapen, formakuntza eta informazio ez pertsonalizatuaren mailan, hau da, herritar guztiei zuzenduan, egin dugun ahalegina.

Bereziki handitu da gure web orriaren "elikadura", bai banner moduan, bai gaurkotasuneko berri bezala, eta lortu da **gure weberako** irispidea handia izatea: **bisita zifra errekorra** lortu dugu, estatistikak ditugunetik, **urtearteko %24,17ko igoerarekin**.

Handitu egin da hedabide desberdinei zuzendutako ekintzen bidez komunikazio alorrean egindako lana ere: oharrak, irriti eta telebistan parte hartzeko saiok. Kanpora begira egiten den lan hori hobetzen ahal da eta, bestalde, ez du bitarteko gehiegi eskatzen.

Formakuntzari dagokionez, aurrekoari jarraituz kudeatu da, eta lehengo ekintza kopurua mantendu da. Ondo legoke, eta ahal den gauza da, biak ere gehitzea, eta ni horren aldekoa naiz erabat.

Formakuntza zeregina mantendu egin da Kontsumoko hitzaldiak emanaz Auzo Elkarteekin laguntzarekin; eta, bestalde, seigarren urtez jarraian izan dugu presentzia hiriko ikastetxeetan Mikromezu eta Kartelen Lehiaketaren bidez. Kontsumoari buruzko informazioko buletin elektronikoa bat argitaratzeko aukera ere aztertu da. 2015 honetan,



kontsumoaren inguruan –gutxienez- bigarren hitzaldi bat emateko asmoa dut. Prestatzen ari den aurtengo lehiaketari dagokionez, helburua zera da, 2014an egindakoari eustea, orain jada ez dugulako lehen kudeaketa egiten zuen kanpoko enpresaren laguntzarik.

Azkenik, aipagarria da bederatzigarren urtez jarraian sinatu dugula ACUBIrekin elkarlanerako hitzarmena, kontsumoarekin lotutako gaietan dibulgazio eta prestakuntza ekintzak gauzatzeko.

Mikel Zabaleta
Kontsumoko informatzailea

II. KIUB JARDUERA. ESTADÍSTIKAK ETA IRUZKINAK

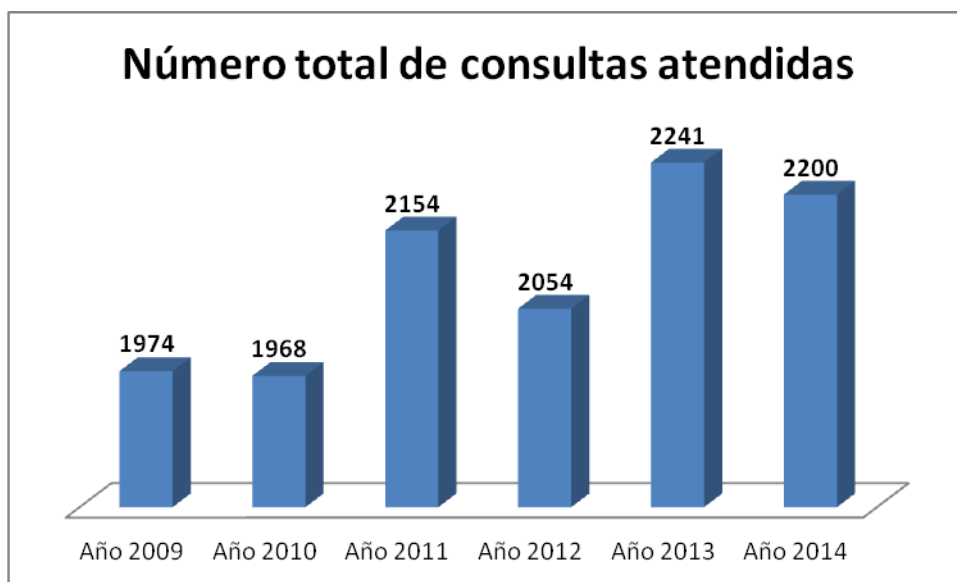
a) Kontsultak eta erreklamazioak

1.1 Kontsultak

2014an, guztira, **2.200 kontsultari** eman zaio arreta KIUBen; **41 gutxiago - %1,82 portzentajeetan-** aurreko urtean baino. Aurrekoa zifra errekorra zenez gero, oraingoa bigarren zifrarik onena da sinatzen duenak zerbitzuaren ardura hartu duenetik laz, jaitsiera aurreikusi zen, baina hori ez da bete, zerbitzuaren bitartekoak kontuan hartuta. 2012 urtearen erdialdetik bi pertsonak osatuta, kontsumoaren alorrean informazio eta aholkularitza banakoaren eskariari erantzuteko ahalegina handia izan da bulego honetan. Eta eskari horrek, urtero behin eta berriz esaten dudanez, KIUB honek hartzeko duen gaitasuna gaingitzen du.

Kontsuluten hileroko banaketa berriz ere beste ekitaldi batzuetakoa ez bezalakoa izan da:

Aste Santurarte beheranzko kurba jarraitu zuen, logikoa, 2013 urtearen amaieran izan ziren zifrak hain altuak izanda, Udako betiko udaldiko beheraldiaren ondoren, udazkenean berriz ere berreskuratu egin ziren zifrak, berriz ere beherantz etortzeko denboraldian zehar.



Kontsulta horiek aurkezteko moduari dagokionez, datuak oso esanguratsuak dira.

Aurrez aurreko kanala nabarmen igo da, eta orain arte inoiz harrapatu gabeko zifretara heldu da. Arrazoia oso argi dago. KIUBek Herritarrentzako Udalaren Arreta Zerbitzuaren barruan integratuta Udaletxearen ondoko eraikin batean kokaleku berria izateak eragin hori izan du. Herritarrentzako kokalekua hurbilagoa izateak eta, nire ustez, HAZek duen arrakasta eta presentzia bolumeko zerbitzu batekin bat egiteak eragin handia izan du gure zerbitzuaren ikusgarritasuna irundar kontsumitzaileen aurrean hainbeste igotzeko. Logikoa denez, igoera horrekin batera telefonozko arreta jaitsi egin da berriz ere, portzentajeaz ez ezik kopuru absolutuetan ere bai, eta modu garrantzitsuan gainera. Horrek azalpen erraza dauka: aurrez aurreko hitzorduei kasu gehiago egin behar izatean, telefono bidezko arretari kasu gutxiago egin ahal izan zaio. Edonola ere, beste bideei lehentasuna eman nahian jarraitzen dugu –kualitatiboki egokiagoak direlakoan– gure bitartekoak eskarira egokitzeko arrazionalizatze-ariketa bat eginez.

Ez gaude hain pozik posta elektronikoaren bidezko kontsulten beherakadarekin. Zifrak altuak dira oraindik ere, baina denboran zehar izan den goranzko joera eten egin da. Bide hori egokiena dela iruditzen zaigu zalantzak planteatzeko edo aholkuak eskatzeko, bulegora etorri beharrik izan gabe, eta erantzun-maila osatuago bat emanez. Horregatik ari gara azken urteotan komunikabide hori bultzatu nahian. Espero dezagun 2015ean berriz ere leheneratzea.

Aurrez aurreko kanalaren bidez egiten dira kontsulta guztien ia %60. Gaurkoz, kontsumitzaileentzat gogokoena izaten jarraitzen du. Gainera esan behar da telefonozko kontsulta asko aurrez aurreko bihurtzen direla azkenean, edo posta elektronikozkoak; izan ere, askotan, telefonoz ezin izaten da informazio eta aholkularitza osorik eman.

KONTSULTAK AURKEZTEKO MODUA	2010	%	2011	%	2012	%	2013	%	2014	%
POSTA ELEKTRONIKOZ	280	14,23	264	12,23	336	16,36	587	26,19	451	20,50
OFIZIOZ	1	0,05			1	0,05	2	0,09		
AURREZ AURRE	1093	55,54	1141	52,85	1026	49,95	1138	50,78	1304	59,27
TELEFONOZ	593	30,13	754	34,92	691	33,64	513	22,89	445	20,23
POSTAZ	1						2	0,04		
FAXEZ				0,05						
ERREKLAMAZIO ORRIAZ										

GUZTIRA	1974	100	1968	100	2154	100	2241	100	2200	100
----------------	-------------	------------	-------------	------------	-------------	------------	-------------	------------	-------------	------------

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

Aurten egiten dugun sektore-analisia iazkoa baino doituagoa da, bigarren urtea delako analisian Kontsumonet aplikazioaren taula zatitzailea kontuan hartuz egiten dela.

SEKTOREA	KOPURUA	%	KOPURUA	%	KOPURUA	%	KOPURUA	%	KOPURUA	%
	2014		2013		2012		2011		2010	
Bidai agentziak	18	0,83	23	1,03	18	0,88	26	1,21	45	2,3
Elikadura	12	0,54	5	0,21	95	4,63	9	0,41	8	0,41
Automobilak	87	4,55	89	3,96	103	5,01	116	5,39	104	5,31
Bazarrak					8	0,39	12	0,56	37	1,89
Merkataritza elektronikoa	42	1,95	38	1,66	75	3,65	59	2,74	62	3,17
Etxeko tresna elektronikoak /LTZ	44	2,09	31	1,47	34	1,66	56	2,6	73	3,63
Energia	253	11,57	126	4,59	264	12,85	276	12,81	143	7,3
Irakaskuntza	18	0,90	23	1,01	22	1,07	12	0,56	16	0,82
Azalera Handiak							34	1,58	56	2,81
Gremioak, etxebizitza	52	2,52	122	5,41	89	4,33	117	5,43	108	5,52
Ostalaritza	33	1,54	24	1,05	25	1,22	18	0,84	21	1,07
Bitxiak, erlojuak,	13	0,62	1	0,04			11	0,51	2	0,1
Altzariak	65	3,11	45	2,00	56	2,73	24	1,11	42	2,4
Txikizkako bestelako merkataritza	55	2,8	167	6,39	27	1,31	24	1,11	8	0,41
Beste batzuk	162	8,18	108	4,83	99	4,82	95	4,41	100	5,11
Higiezin sustapena	51	2,38	32	1,41	41	2	73	3,39	89	4,55
Aseguruak	117	5,34	121	5,40	116	5,65	130	6,04	106	5,41
Banku-zerbitzuak	151	5,62	197	8,77	154	7,5	137	6,36	88	4,44
Telefonia	881	40,07	893	39,85	715	34,81	762	35,38	716	36,3

Ehungintza, Oinetakoak	44	2,14	28	1,24	32	1,56	68	3,16	49	2,5
Tindategiak	8	0,38	9	0,39	0,393	0,15	12	0,56	9	0,46
Garraioak	56	2,59	56	2,49	68	3,31	53	2,46	66	3,37
Etxez etxeko salmenta	6	0,27			9	0,44	30	1,39	13	0,66
GUZTIRA					2054	100	2154	100	1968	100

“Lau handiak” esan ahal diegun horiek (telefonía, energia, bankuak eta aseguruak) portaera nahiko desberdina izan dute, baina denen artean kontsulta guztien ehuneko 60 baino gehiago hartzen dute.

Aurten telefonía bere horretan mantendu da. 2013an kontsulta igoera handia izan zen sektore honetan, eta ematen duenez aurten egonkortu egin da egoera. Dena dela, berak bakarrik hartzen ditu kontsulta guztien ehuneko 40, eta sektore “izarra” izaten jarraitzen du.

Iazko jaitsieraren ondoren, energiari buruzko kontsultak bikoiztu etagehiago ere egin dira, lehenago zituen zifretara itzuliz. Kontsultaren motiboak beste urte batzuetakoen antzekoak izaten dira, baina gero eta gehiago izan dira: sektorea liberalizatzen eta gure lurralde honetan ohiz ezarri gabeko konpainiek gauzatutako komertzializazio oldarkorretik eratorritako arazoak. Merkatu libreria pasa diren kontsumitzaileek lehen baino gutxiago ulertzen dute faktura elektronikoa, zer kobratzen zaien eta zer kontratatu duten. Nahaste-borraste horrek guztia nahita eginga dela pentsarazten du.

Bankak atzera egin du, urte batzuetan gorantz egin ondoren. Ez dakigu gatazka gutxitu delako den edota finantza-entitateekiko herritarrek sentitzen duten babes-gabeziaren ondoriozko asperduragatik den. Erreklamazio bidea zaila izateak eta Espainiako Bankuaren neutraltasunaren inguruan dagoen mesfidantzak ez dute batere laguntzen. Ez dakigu nola bideratzen ahal den energia eta telefonía hornitzaile korporazio handiekiko jendeak sentitzen duena baino sentimendu -haserrearen eta ezintasunaren arteko- are handiago hau.

Gainerako sektoreei dagokienez, gorakada nagusiak altzarietan, ehungintzan, oinetakoetan, etxebizitzan, bitxietan eta erlojuetan, dena oso modu dibertsifikatuan; horietako batzuetan urte askotan izan den zifrarik altuenak lortu dira. Espero dezagun gorakada hori sektore horietan izandako kontsumo txikia apur bat animatu izanaren isla izatea.

Jaitsiera nabarmenenak etxebizitzetako berrikuntzekin loturiko guztian, “gremio” ezagunetan, erdira baino gutxiagora jaisten dira, eta urte askoan izan duten zifrarik txikiena izan dute, Datu bitxia da, ez dakigu oso ondo nola aztertu. Horrekin batera – baina ez hain nabarmen- jaitsi egin dira bidai-agentziekin lotutako kontsultak.

Laburbilduz, ezusteko handirik gabeko urtea izan da, eta sektore energetikoa berriro ere ate handitik sarrarazi duena, hori baita –urte batzuetan atzera egin ondoren- herritarren artean zalantza eta galdera gehien sortzen duena.

1.2- Erreklamazioak

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

Ekitaldi honetan aurkeztutako erreklamazioen azterketa kualitatiboa eginez esan behar dugu guztira **521** izan direla, iaz baino **62** gutxiago, baina 2012ko zifretatik dezentegorago (**477** egon ziren). Iazko kopuruarekiko jaitsiera %10,63koa izan da, izan ere orduan ikaragarri altua izan zen sortu zen eztabaida kopurua. Jaitsiera hori izanda ere, zifra 2012koa baino %8,44 handiago da oraindik ere.

Jaitsieraren arrazoia –jatorria aztertu egin behar- kanpokoa da oraingoan, zalantzarik gabe. Bestalde, ez da ahaztu behar erreklamazioetan jaitsiera bat izatea beti izaten dela positiboa. 2013an bideratutako erreklamazio kopurua altuegia izan zen, kontsumo mailako harremanetan gehiegiko konfliktibitatea adierazten zuen; eta, zorionez, ematen du dena bere onera itzuli dela ekitaldi honetan.

Erreklamazio horien barne zatiketa ez da ia aldatu aurkezteko moduari dagokionez, eta portzentaje berberetan mantendu dira. Zerbait nabarmentzekotan esango genuke aurkezpen ez-formalak indarra hartu duela Erreklamazio Orriaren aurrean; eta haren izapidetzak lan gutxiago ematen duela, eta zerbitzuak egun dituen baliabideetara egokituago dagoela.

Aurkezteko modua	2010	%	2011	%	2012	%	2013	%	2014	%
Formala: Erreklamazio orriaz	250	49,10%	226	36,28%	208	43,60%	223	38,25	205	39,34%
Formala: Aurrez aurre eta salaketaz	8	1,57%	13	2,09%	22	4,61%	40	6,86	33	6,33%
Ez-formala: Emailez.	251	49,31%	384	61,64%	247	51,78%	320	54,88	283	54,31%
GUZTIRA	509	100	623	100	477	100	583	100	521	100

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

SEKTOREAK	2010	2011	2012	2013	2014
Telefonia	214 42,00	317 50,70	218 45,70	290 48,99	263 50,48

Automobilak	19	3,73	22	3,52	16	3,35	21	3,56	7	1,34
Azalera Handiak	27	5,30	27	4,32	30	6,29	29	4,9	22	4,22
Bidai agentziak	16	3,14	3	0,48	9	1,89	12	2,03	9	1,72
Elikadura	3	0,59	2	0,32	1	0,21	2	0,34	3	0,57
Energia	33	6,48	79	12,6	60	12,58	70	11,83	52	9,98
Bestelako zerbitzu batzuk	26	5,11	22	3,52	17	3,56	11	2,04	20	3,83
Gremioak, etxebizitza	15	2,95	6	0,96	5	1,05	14	2,38	6	1,15
Ostalaritza	12	2,36	10	1,60	6	1,26	8	1,36	8	1,53
Ehungintza, Oinetakoak	18	3,54	18	2,88	13	2,73	13	2,2	13	2,49
Garraioak	21	4,13	13	2,08	16	3,35	14	2,38	14	2,68
Etxeko tresna elektronikoa/LTZ	16	3,14	14	2,24	13	2,73	19	3,22	17	3,26
Altzariak	14	2,75	11	1,76	11	2,31	16	2,41	11	2,11
Banku-zerbitzuak	26	5,11	44	7,04	25	5,24	20	3,38	27	5,18
Txikizkako bestelako merkataritza	13	2,55	9	1,44	11	2,31	19	3,21	15	2,87
Tindategiak	9	1,77	5	0,80	2	0,42	2	0,34	4	0,76
Informatika	2	0,39	1	0,16	1	0,21	7	1,19	3	0,57
Higiezinaren sustapena	3	0,59	2	0,32			4	0,68	2	0,38
Etxez etxeko salmenta	5	0,98	3	0,48	1	0,21			2	0,38
Merkataritza elektronikoa	1	0,20	4	0,64	7	1,47	8	1,35	9	1,72
Bazarrak	1	0,20	1	0,16	2	0,42				
Aseguruak	7	1,38	3	0,48	4	0,84	9	1,52	2	0,38
Irakaskuntza	2	0,39	1	0,16	2	0,42	3	0,51	4	0,76
Bitxiak, erlojuak,	4	0,79	5	0,80	1	0,21			1	0,19
Aisi-jarduerak			2	0,32	5	1,05	2	0,34	4	0,76
Publizitatea			1	0,16	1	0,21			3	0,57
GUZTIRA	509	100	622	100	477		583		521	

Beti bezala, telefonia konpainien aurkako erreklamazioak dira erreklamazio zati handiena hartzen dutenak, eta oraingoan guztizkoaren erdia gainditzen dute hamarren batzuekin. Ez gara aspertzen hori esaten, baina zifrak ikusi besterik ez dago.

Konpainia horiekin dugun harremanari dagokionez, 2014an esan dezakegu apurtxo bat hobetu dela horien jarrera iaz aipatzen genuen joera kezkarriarekiko. Erantzuteko epean pixka bat laburtu dira, baina badira bi konpainia posta elektronikoko bidezko gure bitartekaritza oraindik ere onartzen ez dutenak, eta postetxera joatera behartzen gaituztenak; eta horrek izugarri moteltzen du erantzuteko epea, eta barruko administrazio lana areagotu egiten du.

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

KONPAINIA	2012	2012	2013	2014	2014
		%		%	%
VODAFONE	68	40,24%	81	32,53%	81 36,65%
MOVISTAR					
MUGIKORRA	35	20,71%	37	14,86%	
MOVISTAR					
FINKOA	5	2,96%	19	7,63%	
MOVISTAR					51 23,07%
ORANGE	28	16,57%	50	20,08%	59 26,69%
EUSKALTEL	10	5,92%	19	7,63%	7 3,16%
YA.COM	3	1,78%	2	0,80%	
JAZZTEL	11	6,51%	30	12,05%	15 6,78%
YOIGO	8	4,73%	10	4,02%	8 3,61%
SIMYO	1	0,59%	1	0,40%	
	169		249		221

Estatistika hau pixka bat argitu behar da, zenbaki hutsetatik ulertu ezin den errealitate bat ulertu ahal izateko. Jazteli dagokiona da daturik garrantzitsuena. Ematen du bere erreklamazioak erdira jaitsi direla, baina errealitatea ez da hori. Kontua da erantzuten hilabete eta gehiago pasatzen zuela, eta ondorioz guk sei hilabete inguruz erabaki genuen ez egitea bitartekaritza lanik haren aurrean; izan ere, arbitraje-sistemari atxikia ez zegoenez, guk pentsatzen genuen erreklamatuak bide judizialera jotzeko ezintasunarekin kolaboratu egiten genuela, salatze erabakia hartu arte denbora luze igarotzen bazen. Erabat ziur gaude bitartekaritza lanak urte osoan zehar egin izan bagenitu, konpainia horri egindako erreklamazioek gainditu egingo zituztela iazko zifrak.

Kontu honek perbertitu egiten du estatistika osoa, errealitateari egia osoz erantzuten ez dioten portzentaje batzuk islatzen dituelako konpainia guztien kasuan. Zuzentzaile logiko bat aplikatuz, zera ondoriozta dezakegu:

Vodafonek jarraitzen du izaten erreklamazio gehien jasotzen duen konpainia; datua egiazkoa da, nahiz eta portzentajeetan iazko zifrak mantentzen dituen.

Movistarrek –orain finkoko eta mugikorreko zerbitzuak bateratuta- atzera egin du apur bat jasotzen duen erreklamazio kopuruan; eta Orangen gora egin dute, Vodafoneko zifretara iristeko joera arriskutsuarekin.

Azkenik, Euskaltelek lehen ere erreklamazio kopuru baxua zuen, eta orain asko-asko ere jaitsi ditu.

Telefonia mugikorra da erreklamazio kopuru handiena biltzen dituen. Horregatik, eta hau ere esan behar da, sektore honetan diharduten konpainiak dira erreklamazio gehien jasotzen dutenak.

Interesgarria da energiaren sektorean sortutako erreklamazio taula apur batean begiratzen geratzea ere:

Konpainia	2012	%	2013	%	2014	%
NATURGAS-EDP	14	23,33%	19	27,53%	11	21,15%
ENDESA	2	3,33%	10	14,49%	10	19,23%
IBERDROLA	13	21,66%	13	18,84%	13	25,00%
GAS NATURAL FENOSA	21	35,00%	20	28,98%	14	26,92%
REPSOL	3	6,66%				
E-ON	1	1,66%	1	1,44%		
Mantentzea eta azterketa	5	8,83%	6	8,69%	4	7,69%
ENERGIA GUZTIRA	60		69		52	

Ez dugu bereizketarik egin energiaren bi azpisektoreen artean (elektrizitatea eta gasa), erreklamazio eta salaketa asko bi zerbitzu horiek liberalizatzeko esparruan konpainiek egiten ari diren merkaturatze kanpaina oldalkorraren ondoriozko arazoengatik izaten direlako. Gaur egun konpainia guztiak saiatzen dira bezero berarekin bi hornikuntzak komertzializatzen, eta horregatik zaila izaten da une hauetan gasari bakarrik esleitzea adibidez arrazoi horrengatik Naturgasen kontra jarritako salaketa.

Sektore honetako erreklamazioen jaisteko testuinguru honen barruan ikusten da lau handien artean antzeko erreklamazio kopurua dagoela. Portzentajeari dagokionez, egia da beherakada bat ikusten dela EDPri egindakoetan (lehengo Naturgas) eta gorakada bat gainerakoetan. Bakoitzaren merkatu-kuota begiratu beharko litzateke.

Banku- eta finantza-zerbitzuak

Bankuak izan dira aurten gehien hazi den sektoreetako bat, beraiek bakarrik erreklamazioen %5 baino gehiago biltzen dituzte eta; eta hori nahiz eta guk sektore horretan eskumenik ez izan, eta horren ondorioz ia ezinezkoa gertatzen da sektore horretan emaitza positiboak lortzea. Izenburu horren pean ez ditugu bankuak soilik sartzen, horiekin lotutako beste finantza zerbitzu batzuk ere sartzen ditugu, hala nola kreditu azkarrak eta antzekoak kudeatzen dituzten enpresak; eta urte amaieran horiek gorantz egin dutela ikusten da. Ikusiko dugu goraldi hori 2015ean zehar mantentzen den.

Oraindik ez da konpondu Alcanpo txartelarekin dagoen arazoa, orain Oney finantza entitateak kudeatzen duena. Aurten beste maila bat hartu du arazo horrek, Oney entitateak beste konpainia batzuen kontura -kasu honetan aseguru konpainien kontura- kontratazio kanpaina bat egin duelako telefono bidez. Kontsumitzaile askok jo du guregana kontratazio horiek haien berariazko baimenik gabe egin direla salatzen. Erreklamazio horien tramitazioa, berez lehen ere zaila, are zailagoa bilakatu da hiruko erlazio hori dela eta.

Iaz datuak islatzen direneko aplikazioa aldatzeak erreklamatzeko arrazoen estatistikan sortutako aldaketek hitz egiten genuen. Aurten egoera jada normaldu da, eta desagertu egin da 2013ko estatistika erabat indargabetu zigun “mugagabe” kontzeptua.

Erreklamazioen %20 lehen ez zegoen “Beste batzuk” izenburupean agertzen jarraitzen dute. Hori zuzendu egin beharko da aplikazioaren berrikusketak egiten joaten garen neurrian, bosten bat –gure ustez- ez delako oso-oso argi geratzen.

Bermeeekin zerikusia duten erreklamazioek goraka jarraitzen dute, baina motelago, eta guztizkoaren %10 pasatxo dira. Iaz aipatzen genuen bezala, kexa horietako asko telefono-konpainia desberdinen produktuak merkaturatzen dituzten dendek edo salmenta-puntuen arreta akastuna dela eta konponduta daude. Hiruko erlazio horrek (kontsumitzailea, salmenta-puntua eta zerbitzua ematen duen konpainia) ez du batere laguntzen arazoa konpontzen, aitzitik, zaildu egiten du.

Fakturazioak beheranzko joerarekin jarraitzen du; hori aplikazio berriak sartzen duen arrazoi-dibertsifikazioari egotzen ahal zaio, lehengoa baino askoz xehetasun gahiagokoa da eta. Adibidez, bereztuta ematen dira espezifikoki telefoniakoak diren gaiak (SMS, portabilitatea...), banketxetakoak (komisioak, hipotekak kobratzea...) eta aseguruak (heriotzak, etxebizitzak, automobilak...), lehen neurri handi batean fakturen epigrafean bateratuta joaten zena. Erreklamazio horiek %15 dira, eta gure ustez orain lehen baino zehaztuago geratzen dira.

ZIOAK...	2010	%	2011	%	2012		2013	%	2014	%
ZERBITZU/PRODUKTU AKASTUNA EMATEA	176	34,38%	145	23,20%	125	26,20%	40	12,42%	37	7,23%
KONPONKETA AKASTUNA									4	0,78%
FAKTURAK	196	38,28%	345	55,20%	197	41,29%	110	34,16%	131	25,59%
BERMEEN GAIAN ARAUAK EZ BETETZEA	28	5,47%	41	6,56%	33	6,91%	30	9,31%	53	10,35%
ARAUDIRA EGOKITZEN EZ DIREN 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%	35	6,84%
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%			1	0,002
	16	3,12%	11	1,76%	37	7,75%	17	5,27%	31	6,05%
PUBLIZITATE ENGAINAGARRIA									17	3,32%
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 EGINDAKO SALMENTAK			1	0,16%						

PRODUKTIAREN/ETIKETATUAREN IDENTIFIKAZIOA					3	0,62%	1	0,31%	7	1,37%
BESTE BATZUK							66	20,49%	106	20,70%
ITZULKETAK									4	0,78%
BANKETXEETAKO GAI ESPEZIFIKOAK									18	3,52%
ASEGURUETAKO GAI ESPEZIFIKOAK									8	1,56%
TELEFONIAKO GAI ESPEZIFIKOAK									60	11,72%
ESKAEREN GUZTIZKOA	509		625		477				521	
Zehaztu gabeak							256			

Horrelako zerbait esan liteke akastun zerbitzuak ematearekin lotutako arazoei buruz; beherantza jarraitzen dute, eta beste batzuk ari dira agertzen, esate baterako publizitate engainagarria edo itzulketak. Lehen publizitate gaietako erreklamazioak informazio mailako akatsen ondoriozkoetan sartzen zirenez, esan genezake atal honetan ia bikoiztu egin dela erreklamazio kopurua. Berez bermatuko balitz kontsumitzailea behar bezala informatua izatea –hori baita bere eskubide nagusietako bat- zerbitzu bat erosten edo kontratatzen dueneko baldintzen inguruan, kexak esponentzialki jaitsiko lirateke.

Azkenik, merkataritza jardueraren baldintza ez betetzearekin loturiko kexak murriztu egin dira, eta hori, zalantzarik gabe, gauza positiboa da. Produktuen komertzializazio oldarkorra, kasu batzuetan legearen mugetan dabilena, gure alor honetan gerta daitekeen arau-hauste larriaren bat da; are gehiago kontuan hartzen badugu kasurik gehienetan pertsona oso adintsuez ari garela hitz egiten, eta kontsumo gaietan legeak bereziki babestu beharreko subjektutzat hartzen ditu horiek.

Azkenik, espedienteak zein erabakirekin artxibatu ziren azaltzen duen atala geratzen zaigu. Lehen-lehenik zera esan behar dugu, nahiz eta erreklamazioen guztizkoan izandako jaitsierak konfliktibitate gutxiago dagoela adierazten duen, hartutako erabakiek erakusten digutela alde biak beren ikuspuntutik gogortuago azaltzen direla.

Erabaki gabeko espedienteak %10etik jaitsi dira (%8,86an geratu dira), baina gure gusturako zifra altuegietan mantendu dira. Zerbitzuaren helburua da kopuru hori datozen ekitaldietan jaisten jarraitzea.

ERABAKIAK...	2009	%	2010	%	2011	%	2012	%	2013	%	2014	%
ABENIKOZ artxibatzea	140	35%	233	46%	323	52%	238	49,89	266	45,8	184	35,45
Abeniko partzialekoak									12	2,06	30	5,78
Abeniko gabeko artxibatzea	23	6%	70	14%	111	18%	86	18,02	86	14,80	94	18,11
Arau-hauste gabeko artxibatzea	54	13%	51	10%	70	11%	48	10,06	39	6,71	38	7,32

Espediente-proposamena	10	2%	8	2%	6	1%	2	0,41	5	0,86	23	4,43
LEKUALDATZEA	15	4%	25	5%	16	3%	3	0,62				
INIBIZIOA	14	3%	20	4%	11	2%	12	2,51				
Leku-aldatzea/Inbibizioa									23	3,95	22	4,24
EZESPENA	52	13%	48	9%	29	5%	39	8,17	56	9,64	34	6,55
Izapidera onartu ez den artxibategia	16	4%	18	4%	24	4%	16	3,35	20	3,44	13	2,50
Idatzizko ohartarazpena	2	0%			3	0%						
Lokalizatu gabea									2	0,77		
Arbitraje-proposamenarekin									10	1,72	21	4,05
Ohartarazpenarekin											1	0,19
Kexa											13	2,50
ERABAKI GABE	74	16%	36	7%	32	5%	33	6,91	62	10,7	46	8,86
GUZTIRA:	407		509		625		477		581		519	

Urte batzuetan jarraian gorantz joan ondoren, aurreko abenikoei dagozkien portzentajeak murriztu egin dira, eta %4lean geratu dira. Hori da lehenago esaten genuen jendearen aldetik jarrera-gaiztotze hori ondoen erakusten duen adierazlea. Esan behar da, neurri handi batean, abenikoen kopuruan izandako murrizketa horren arrazoia zera dela, telefono konpainiek erreklamazioen eskaeren aurrean amore emateko erakutsi duten jarrera txia.

Adierazle honekin lotuta aipatzekoa litzateke lau puntu igo direla “abenikoa gabeko” horiek, gehienak telefonia gaitakoak. Adierazle hau errekeratzeak ezinbestez eragiten du abenikoen jaitsieran, guztikoan telefono-kontuek duten pisu ikaragarria ikusita.

Izugarri igo dira goi-instantzietara helaraziz erabakitako espedienteak edo kontsumo gaian araudia ez betetzeagatik zigor-proposamena zutenak. Esan behar da kontu honek ikaragarri kezkatzen gaituela. Gauza bat da aldean artean ados ez jartzea eta beste gauza bat aspaldiko urteetan ez bezalako portzentajea ari garela detektatzen araudiak ezartzen duena ez betetzeagatik zigortzekoak diren egintzak.

Azkenik, Erreklamazio Orrien tramitazio prozeduraren berrikuntzan “Kexa” kontzeptua sartu da eta estatistika honetan lehen aldiz azaltzen da islatua. Kontzeptu berri honek zera dakar, lehen “izapidera ez onartua” gisa islatzen zena murriztea, lehen kexa hutsak zirenak askotan horrela islatzen zirelako.

Emaitza horien diru-kuantifikazioarekin jarraituz, gure bitartekotzaren bidez, kontsumitzaile irundarrek, modu batera edo bestera, **39.888,13 euro** ordain diezaieten lortu dute, entitateek egindako itzulketen kontzeptuan, erreklamatuak kopuruak balio gabetz edo konpentsazio-moduan ordainduz.

Nahiz eta zerbitzuaren adierazle bat ez izan, zifra hori hemen geratzen da islatua, estatistiketarako eta.

b) Kontsumoko Arbitrajea:

Honako taula honetan jasotzen da Arbitraje-eskaeren xehetasuna. Aurten 21 kontsumitzailek jo dute arazoak konpontzeko Eusko Jaurlaritzak bere Kontsumobide Kontsumo Institutuaren bidez eskaintzen duen sistema honetara.

KODEA	SEKTOREA	EMAITZA
2014BSAC0001	Orange	Ez da izapidera onartu
2014BSAC0002	Vodafone	Nahi zena aurrez asebeta da
2014BSAC0003	Orange	Ez da izapidera onartu
2014BSAC0004	Vodafone	Ezespena
2014BSAC0005	Movistar	Laudoa: partzialki onartua
2014BSAC0006	Marmoles Urdanibia	Nahi zena aurrez asebeta da
2014BSAC0007	Vodafone	Laudo onartua
2014BSAC0008	Orange	Laudoa: partzialki onartua
2014BSAC0009	Orange	Laudo onartua
2014BSAC0010	Orange	Laudoa: partzialki onartua
2014BSAC0011	Iberdrola Generación	Laudo onartua
2014BSAC0012	Orange	Ez da izapidera onartu
2014BSAC0013	Orange	Laudoa: partzialki onartua
2014BSAC0014	Orange	Laudo onartua
2014BSAC0015	Orange	Ezespena
2014BSAC0016	Vodafone	Nahi zena aurrez asebeta da
2014BSAC0017	Orange	Laudo onartua
2014BSAC0018	Master D	Laudo onartua
2014BSAC0019	Factoria Metropol Group	Laudo onartua
2014BSAC0020	Movistar	Laudoa: partzialki onartua
2014BSAC0021	Vodafone	Erabakiaren zain

21 eskaeretatik 17 telefono konpainiei dagozkie: Zehazki, 5 Vodafoneri, 10 Orangeri eta bi Movistarri. Gure ustez, telefono konpainiek –sistema formalki erabat utzi gabe eremuga ikaragarriak jartzen ari dira eta, praktikan, azkenean, zera gertatzen da, agian kontsumitzaileek gai batzuek tartean direnean soilik jotzen dutela arbitrajera. Zehazki, gai jakin batean arbitrajeak galtzen dituztela detektatzen dutenean erabakitzen dute beren atxikimendu-konpromisotik kanpo uztea, eta orduan kontsumitzaileei bide judizialera jotzea beste biderik ez diete uzten, sistema hori borondatezkoa da eta.

2013ko ekitaldiko memorian jada esaten genuen bezala, konpainia hauek beren jarrera gogortzen joan dira. Orain ia inoiz ez dute amore ematen Arbitraje Batzordearen aurretiko bitartekotzaren aurrean. Horrek ondorioz eskatutako arbitraje-kopurua txikiagoa izan da

eta, gainera, horietatik eskatutako lehenak ez dituzte izapidera onartu eztabaida-gaia lehen aipatutako mugaketa horietako baten artean egotean.

Esan behar da aurten gure lehen baiespen-laudoa lortu dugula Iberdrola Generación-en aurrean. Kontsumitzaile asko interesatzen dira sistema honetan honekin eta energia hornitzen duten beste konpainia batzueki dituzten eztabaidak konpontzen saiatzeko; baina haien atxikimenduetan halakoxea da jartzen duten mugapen-kopurua, azkenean oso gutxi izaten direla (aurten bakarria) eska daitezkeenak.

III. MERKATUAREN KONTROLA

Ikuskatze-lanaren antolaketak bi zati ditu batik bat: lanaldiaren %75 esparru-lanekoa da, ikuskapenak eginez bai kontrol-lanetakoak eta Herritarren Bizikidetzaren Unitatearenak, bai beste udal departamentu batzuetarako egiten direnak, bereziki, Kontsumo Zerbitzurakoak. Lanaldiaren gainerakoa, %25, Herritarren Bizikidetzaren 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 Bizikidetzaren Unitateari dagokiola; horretara adskribatuta dago kontrolak egiteaz, postuen kokalekuez, lizentziez, Salmenta Ibiltaria arautzeko Ordenantza betetzeaz eta abarrez arduratzen den Ordenantzen ikuskapena.

6 akta eta 25 txosten egin dira, Udalaren Kontsumo Zerbitzurako 2014an egindako ikuskaritza-jardueren ondorioz. Kontsumoko Lurralde Ordezkaritzarako Merkaturako kontrolatzeko 3 kanpaina egin dira: Arautu gabeko Ikastetxeak, entxufe-oinetako laginak biltzea eta Kontsumo Arbitrajearen bereizgarria dagokion moduan erabiltzea; eta 4 akta egin dira. Azkenik, salmenta ibiltariari dagokionez, asteroko 48 kontrol egin dira Azoka Txikian. Emaitza izan da ikuskarinetarako lanaldiaren %75etik, Kontsumoko Zerbitzurako ikuskatza-lanak %40 izan direla. Lanaldiaren gainerakoa, Unitateko Burutzarekin, Kontsumo Zerbitzuarekin eta beste Departamentu batzuekin koordinatzeko izaten den %25etik %20 erabiltzen da Kontsumoko informatzailearekin bilerak egiteko, informazio- eta bitartekotza-lanak egiteko, ikuskapenak egitera bideratutako erreklamazioak aztertzeke eta abar.

Beraz, Kontsumo Zerbitzuari ematen zaion dedikazio osoa da ikuskatze-lanen %40 gehi koordinazio-lanen %20; guztira, %60.

Sektoreka, 2014an, ikuskatze-jardunbide gehienak salmenta ibiltariaren sektorearen ingurukoak izan ziren (479); eta ondoren, G4772 sektorea, oinetakoen salmentarena.

Salmenta ibiltariari buruzkoak -N306- izan dira ikuskatzeko kausa gehienak; ondoren, produktuen kalitatearekin lotuak -N109- eta konponketa-arrazoiekin lotuak -N205.

IV. PRESTAKUNTZA-EKINTZAK KONTSUMOAREN GAIAN

Auzo-elkarteekin lankidetzan kontsumoari buruz egindako hitzaldi-programaren barruan, hitzaldi bat egin da 2014. urtean.

EROSKETA “BERDEA”RI BURUKO HITZALDIA ELITXUKO AUZO ELKARTEAREN LOKALETAN

Elkarteak berak eskatuta egin zen 2014ko maiatzaren 29an, 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 SEIGARREN LEHIAKETA

Martxoaren 15ean Kontsumitzaileen Eskubideen Munduko Eguna da, eta hori zela eta, Kontsumo Zerbitzuak Mikromezuen eta Kartelen Lehiaketa antolatu zuen seigarren aldiz; aurtengoan, **“Internet eta Gizarte Sareak: gaur esaten duzuna bihar ikusiko duzu”** izan da gaia.

Lehiaketaren deialdi honetara guztira **198** lan aurkeztu dira.

Horietatik **135** gaztelaniaz eta euskaraz egindako mikromezuak ziren, Irungo Bigarren Hezkuntzako (DBH) ikasleek eginak.

Kartelei dagokienez, **63** lan aurkeztu dira, Lehen Hezkuntzako 5 eta 6. kurtsoko ikasleek eginak. Irudia izan da, kasu honetan, krisi garaian kontsumitzeari buruzko gogoetak helarazteko bidea.

Ikastetxeen parte-hartzea anitza izan da.

Mikromezuen kategorian, Dunboa BHI, El Pilar, Erain, Eskibel, Hirubide BHI, Irungo La Salle, Toki-Alai BHI eta Txingudi BHI ikastetxeetako ikasleek parte hartu dute.

Kartelen kategorian, berriz, parte-hartzaileak Belaskoenea, Eguzkitza, Erain eta La Salle San Martzial izan dira.

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

Sariak banatzeko ekitaldia martxoaren 14an egin zen, ostiralean, eta hiriko alkatea eta Informazioaren Gizarte eta Parte-hartze Arloko Zinegotzia izan ziren buruak.

Une honetan abian jarria dugu lehiaketaren ZAZPIGARREN edizioaren deialdiaren prozesua.

VI. INFORMAZIOA ETA DIBULGAZIOA

a) Web orria

Ekitaldi honetan arlo hau da kontentuen utzi gaituen arloetako bat. Gure web orria hobetzeko egindako lanek bere fruitua eman dute eta, bertara sartu den jendearen kopurua dezente hobetzeaz gainera, zifra errekorrak lortu dira.

Orrian egin diren hobekuntzak kualitatiboak eta kuantitatiboak izan dira. Kualitatiboki bertako informazio-blokeak agertzeko modua eta horien presentzia hobetu da, orrira iristen direnen irispidea lagunduz eta erraztuz. Kuantitatiboki, lehenik eta behin garrantzi berezia duten gaiei buruzko "banner" kopurua handitu dugu; 2013an zazpi izan ziren, eta 2014an hamaika.

2014/02/26: Azken egunak ostalaritzan olio-ontziak erabiltzeko.

2014/04/11: Aste Santuko oporretarako prest. Aholkuak eta gomendioak.

2014/04/17: Irungo ACUBIk eta KIUBek aholku eta gomendio batzuk ematen dizkizute Aste Santuko oporraldia seguru igaro dezazun.

2014/05/09: Eusko Jaurlaritzak ohartarazi du anisakis presentzia handia dagoela aurtengo kostaldeko arrantzan hartutako antxoetan

2014/07/08: Erakusleihoetako artikuluen prezioak, ikusgarri eta argi

2014/08/12: KIUB/KONTSUMOko lehen seihilekoko balantzea: telefonia eta gas eta elektrizitate hornikuntza, gehien kontsultatzen diren gaien artean.

01/09/2014: Irungo KIUB bulegoaren gomendioak ikasturtearen hasierari begira

2014/10/01: Pista batzuk elektrizitatea neurtzeko sistema berria ulertzeko.

2014/10/23: Zer egin zure antena TDTan egingo diren aldaketetara egokitzeko

2014/10/30: Irungo ACUBIk eta KIUBek gomendatzen dute erne ibiltzeko Halloweenerako artikulua erosterakoan.

2014/11/04: Gas erabiltzaileek hainbat salaketa izan ondoren- arreta areagotu behar dute iruzurrak ekiditeko.

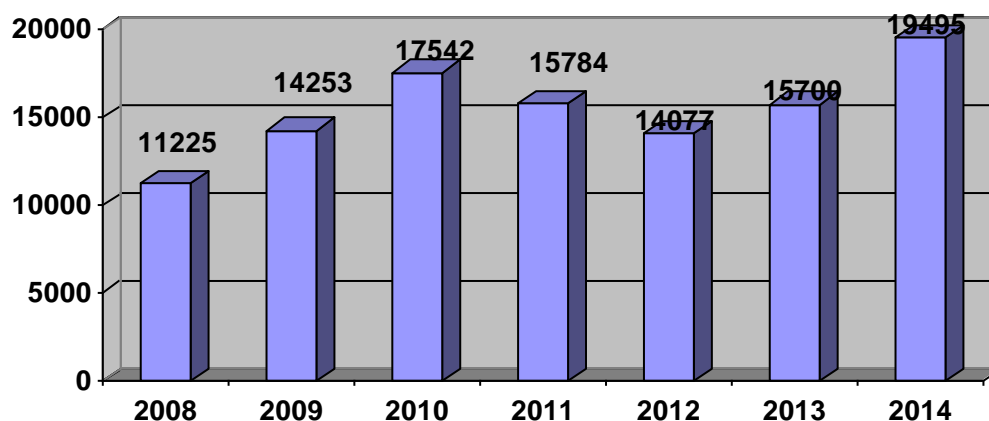
Lan egin da "Gaurkotasuna" izeneko atalean ere; atal hori berehalako arreta behar duten gaietarako da, baina formatu laburragokoa. Bloke hori aldatu egin da, eta bertan orain arte gure web orrian ez zegoen elementu bat sartu da, "prentsa-aldizkaria" edo esan geniezaiokeena, beste hedabide batzuetan kontsumoaren inguruan ematen diren berriak jasotzen dituen. Aurten 105 izan dira www.irun.org/omic orrian kontsumoaren inguruan jasotako gaurkotasunezko berriak.

Web orria, bestalde, bozgorailu antzeko bat izan da Auzo Elkarteetan emandako Kontsumoko Hitzaldiei eta Mikromezu eta Kartelen Lehiaketari begira.

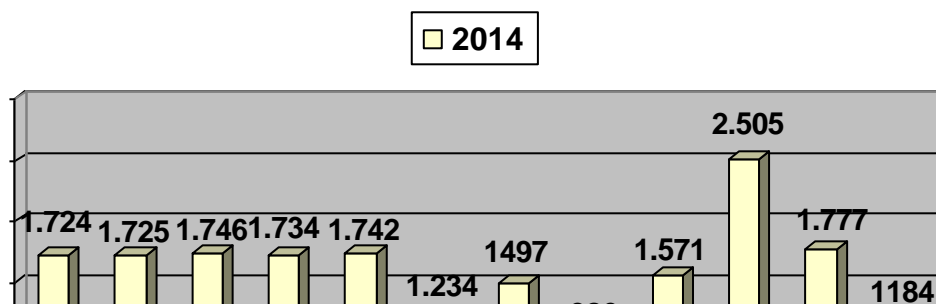
Orriak minusbaliatuentzako egokitzeko betekizunak betetzen ditu, eta ikusteko askoz ere argiagoa da, eta nabigagarriagoa erabiltzailearentzat. Barne ikuspegitik, abantaila bat du; izan ere, eduki guztiak zuzenean kudeatzen ditu kontsumoko informatzaileak, horretarako dauden programa informatiko espezifikoen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

Mantenimendu-ahalegin honek bere fruituak eman ditu, beheko grafiko honetan ikus daitekeen bezala, eta, horrenbestez, pozik gaude. Gure web orriaren bisitari kopurua %24,17 igo dugu; horixe da estatistikak dauzkagunetik zifrarik altuena.

KIUBeko web orrian izandako bisitak



Ondorengo grafikoan, bisita horien banaketa ikus dezakegu, urteko hilabeteen arabera. Bertan ikus daiteke nola lehen seihileko egonkor xamar baten ondotik udaldian beheraldi bat etorri dela, eta gero, urrian, igoera handi bat, urte amaieran berriz ere jaisteko.



b) Dibulgazioa

Gure dibulgazio lanak asko igo dira aurreko ekitaldiarekin alderatuz. Udal komunikazio-ekintzak direla, prentsa oharrak eta hedabideetan parte hartzeak direla, kanpora egin ditugun “irteerak” 2013an 15 izatetik 2014an 21 izatera pasa gara.

Hona hemen horien banaketa, hilabetez hilabete:

2014 - Urtarrila

- Komunikazio ekintza, merkealdian erosteko hainbat gomendio emateko.
- Komunikazio ekintza, banku-kredituen sinadurari dagokionez hainbat gomendio emateko.
- Kontsumoko informatzailearekin elkarrizketa Teledonostin, neguko beherapenei buruz.
- Kontsumoko informatzailearekin elkarrizketa Teledonostin, gai berari buruz.

2014- Otsaila:

- Prentsa oharra, Mikromezu eta Kartelen VI Lehiaketaren deialdiari buruz.
- Albistea Diario Vascon lehiaketaren deialdi eta gaiaren inguruan.
- Komunikazio ekintza, olio-zerbitzuari dagokionez ostalaritzan hartutako kalitate neurri berrien inguruan.
- Elkarrizketa Radio Irunen, Mikromezu eta Kartelen VI Lehiaketaren deialdiari buruz.

2014 – Martxoa:

- Komunikazio ekintza, Mikromezu eta Kartelen VI Lehiaketako partaidetza datuei eta sari-banaketa ekitaldiari buruz.
- Albistea Diario Vascon, Mikromezu eta Kartelen VI Lehiaketan saritutakoen inguruan.
- Komunikazio ekintza, elektrizitatea neurtzeko sistema berriaren inguruan.

2014- Apirila:

- Komunikazio ekintza eta prentsa oharra Aste Santuko oporrei buruz.

2014 – Maiatza:

- Komunikazio ekintza, anisakisez kutsatzea ekiditzeko hartu beharreko neurrien inguruan.
- Komunikazio ekintza Elitxu auzoan, “Merkataritza Berdea” izenekoaren inguruan antolatutako hitzaldiarekin loturik.

2014- Ekaina:

- Komunikazio ekintza, herritarrei KIUBeko web orrian izan diren aldaketen berri emateko.

2014- Iraila:

- Komunikazio ekintza, haurrak berriz ere eskolan hasiko direla eta hainbat aholku emateko herritarrei.

2014 – Urria:

- Elkarrizketa TeleDonostirako, KIUBiri eta oro har kontsumo gaiei buruz Informazioaren Gizartearen Arloko ordezkariarekin partekatua.

2014 – Azaroa:

- Komunikazio ekintza, herritarrei jakinarazteko zabaldua dagoela antenak dibidendo digitalera egokitzeko laguntzak eskatzeko epea.
- Komunikazio ekintza, herritarrek Elikagaiak Jasotzeko Ekitaldian parte hartzera animatuz.

2014 – Abendua:

- Komunikazio ekintza, herritarrei ezesteko eskubidea badela gogoratzeko.
- Programa Irun Irratian ACUBIrekin, ezesteko eskubidearen inguruan.

c) Langileen birziklatze-prestakuntza

- Kontsumoko informatzailea:

- Jardunaldia, kontsumitzaile txikiari energia elektrikoaren borondatezko prezioa ezartzeko sistema berriaren eta hori kontratatze erregimen juridikoaren inguruan; Bilbon, 2014ko maiatzaren 12an Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak emanda.
- Ikastaroa, “Kontsumitzaileen babes finantza-alarrean”, Bilbon, 2014ko maiatzaren 26an eta ekainaren 3an eta 4an Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak emanda.
- Ikastaroa, “Kontsumo gaitan araudia eguneratzea”, Bilbon, 2014ko urriaren 8, 9 eta 13an Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak emanda.

-Kontsumoko Administrari Laguntzailea:

- Ikastaroa, “Kontsumitzaileen babes finantza-alarrean”, Bilbon, 2014ko maiatzaren 26an eta ekainaren 3an eta 4an Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak emanda.
- Ikastaroa, “Kontsumo gaitan araudia eguneratzea”, Bilbon, 2014ko urriaren 8, 9 eta 13an Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak emanda.

VII. ASOZIAZIONISMOAREN SUSTAPENA

2014ko ekitaldian, lankidetz hitzarmena formalizatu da ACUBIrekin (Bidasoko Kontsumitzaileen Elkarte), eta 4.003 euro eman zaizkio, indarrean dagoen Diru-laguntzen Legeak eskatzen dituen betekizunak bete daitezzen.

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