

2012. urteko JARDUERAREN

MEMORIA/BALANTZEA

Irungo Udaleko Kontsumo Zerbitzua

AURKIBIDEA

I. SARRERA	3
II. KIUB JARDUERA. ESTADÍSTIKAK ETA IRUZKINAK	4
A) KONTSULTAK ETA ERREKLAMAZIOAK	4
1.1. <i>Kontsultak</i>	4
1.2. <i>Erreklamazioak</i>	8
B) KONTSUMO ARBITRAJEA:.....	14
III. MERKATU KONTROLA	15
IV. PRESTAKUNTZA: HITZALDIAK AUZO ELKARTEETAN	15
V. MIKROMEZUEN ETA KARTELEN LAUGARREN LEHIAKETA	16
VI. INFORMAZIOA ETA DIBULGAZIOA	20
A) WEB ORRIA	17
B) DIBULGAZIOA	19
C) LANGILEEN PRESTAKUNTZA BIRZIKLAKETA	20
VII. ASOZIAZIONISMOAREN SUSTAPENA	21

I. SARRERA

2012. urtea aldaketa-urtea izan da KIUBen. Aldaketa horiek, ordea, ez dute galarazi bertako zerbitzuak eta, ahal den neurrian, aurreko urteetako zifrak mantentzea.

KIUB Irungo Udaleko Hiritarrak Atenditzeko Zerbitzu berrietan sartzeko prozesua ekitaldi honetan hasi da, eta aurreikusia dago 2013. urtean amaituko dela. Hori guztia, herritarrei zerbitzu hobea, osatuagoa eta arrazionalizatuagoa eskaintze aldera.

Gainerakoan, Irungo Udaleko Kontsumo Zerbitzuaren jarduera aurreko urteko ildoetan jarraitu du oinarrian.

Irungo kontsumitzaileei arreta pertsonalizatua hiru kanalen bidez ematea: aurrez aurre, telefonoz eta posta elektronikoz. Herritarren aldetik, gure zerbitzuaren eskaria oso handia da, nahiz eta pixka bat jaitsi den, ondoren emango ditugun zifren arabera. Arrazoia izan da Sustapeneko langile gutxiago izan dugula; gure kasuan, erdira murriztu dira lanbideratzeko programak. Oraindik ere uste dugu ez dugula lortzen dagoen eskari osora iristea, eta aurten laguntza hori ez dela helduko aurreikusita dagoenez, horrek ez du lagunduko alde horretan.

Gure arreta ez da ardatzen soilik hala eskatzen digutenei informazioa eta aholkua ematean. Kasu askotan, haien erreklamazioak eta salaketak izapidetzen ditugu ondasun eta zerbitzuak ematen dituzten enpresen aurrean. Ekitaldi honetan lortu ditugun aldean arteko abeniko-akordio zifrak %50 ingurura iristen dira aipatutako erreklamazioetan; oso jaitsiera txikia 2011rekiko. Horrek esan nahi du gure bulegoan egiten diren bi kexatetik batek irtenbide egokia lortzen duela aurkezten duenarentzat, eta benetan harro gaude zifra horrekin.

Arreta pertsonalizatu horrekin batera, kontsumoko gaian sortzen diren berriak herritarrei kolektibo gisa zabaltzen eta prestatzen egin dugun lanarekin jarraitu dugu. Gure Web orria “elikatuz” ari izan gara, baina, aitortu beharra daukagu, emaitzak ez dira izan espero genituenak. Bestalde, Prestakuntza-lana egiten jarraitu dugu Kontsumoko hitzaldietan, Auzo Elkarteekin batera, eta Mikromezuen eta Kartelen Lehiaketaren bidez laugarren urtez segidan egon gara hiriko ikastetxeetan.

Azkenik, nabarmendu behar da zortzigarren urtez jarraian sinatu dugula lankidetzeta-hitzarmena ACUBIrekin, kontsumoko gaian dibulgazio- eta prestakuntza-jarduerak egiteko.

Mikel Zabaleta
Konsumoko Informatzailea

II. KIUB JARDUERA. ESTATISTIKAK ETA IRUZKINAK

a) Kontsultak eta erreklamazioak

1.1.Kontsultak

2012. urtean, guztira, **2.054 kontsultari eman diegu arreta** KIUBen; iaz baino **100 gutxiago, %4,64 portzentaje-terminoetan**. Aurreko memorian adierazten genuenez, 2011 urte bikaina izan zen alde guztietatik, eta arretan fluktuazio-arrazoiak gehiago dira barnekoak kanpokoak baino. Gure irudipena da Kontsumoaren gaian informaziorako eta aholkularitzarako eskari banakakoa KIUB honek horretarako duen gaitasuna baino handiagoa dela.

2011ko lehen seihilekoan, KIUBeko plantilla lau lagunek osatzen zuten –plantillako bi finko eta beste bi sustapeneko–; 2012an, berriz, hiru bakarrik egon gara, sustapeneko langile-kopurua erdira murriztu baita. Hori eta gure zifrak 2010 eta 2009koak baino handiagoak direla kontuan hartuta, ezin da aurreikusi 2013an gaudituko direnik, batez ere ez baita espero langilerik etorriko denik inongo sustapen-programatetik.

Hala ere, aurtan, bitxia da nabarmentzea urtearen bigarren erdian kontsulta gehiago egin direla; izan ere, aurreko ekitaldian hilabete guztietan banatuagoa izan zen kontuan. Ikusiko dugu 2013aren hasierak joera bera markatzen duen ala aldaketa berriak dauden.

Arreta emandako kontsulta-kopurua



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

Dezente kontsulta gehiago egin da posta elektronikoz, bai kopuru aldetik bai portzentaje absolutuaren aldetik: zehazki, guztizkoaren %16,36 izan dira, eta hirurehuneko hesia gainditu dute, hain zuzen, 336 izan dira. E-mail kontsumitzaileekin kontaktua egiteko modu gisa lehenesteko gure helburura doitzen dira zifra horiek. 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.

Ondorioz, beste bi arreta-kanalak jaitsi egin dira. Telefonozko arretak puntu bat baino gehiago jaitsi dira, eta aurrez aurrekoak bi baino gehiago, absolutuetan ere jaitsiz: 63 eta 115, hurrenez hurren.

Dena dela, aurrez aurreko kanala da gogokoena, gure zerbitzuetara jotzeko; kontsulten ia erdia 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 osoak eman.

KONTSULTAK AURKEZTEKO MODUA	2008	%	2009	%	2010	%	2011	%	2012	%
POSTA ELEKTRONIKOZ	257	10,8	256	13	280	14,23	264	12,233	336	16,36

OFIZIOZ	4	0,17	1	0,05	1	0,05			1	0,05
AURREZ AURRE	1164	49	1105	56	1093	55,54	1141	52,85	1026	49,95
TELEFONOZ	948	39,9	611	31	593	30,13	754	34,92	691	33,64
POSTAZ	1	0,04			1					
FAXEZ			1	0,05		0,05				
ERREKLAMAZIO ORRIAZ	1	0,04								
GUZTIRA	2375	100	1974	100	1968	100	2154	100	2054	100

Sexuaren arabera, ekitaldi honetan, pixka bat igo da emakumezkoen perfila gure zerbitzua eskatzen dutenen artean. Emakume gehiagok jo du gugana gizonezkoek baino; informazio eskatzen dituztenen %57,74 izatera heldu dira. Datu hori erabiltzen diren kanalen arabera zatitzen badugu, aurtan, gehixeago nagusitzen dira posta elektronikoaren erabileran telefonozkoak eta aurrez aurrekoan baino, baina, berriz diogu, alde handirik gabe.

Kontsulta gehien izan dituzten **sektoreei** dagokienez, erantsita doan taulan jasotzen dira nagusiak, 2008tik urtearteko aldaketarekin batera.

SEKTOREA	KOPURUA	%	KOPURUA	%	KOPURUA	%	KOPURUA	%	KOPURUA	%
	2012		2011		2010		2009		2008	
Bidai agentziak	18	0,88	26	1,21	45	2,3	14	0,71	41	1,73
Elikadura	95	4,63	9	0,41	8	0,41	7	0,35	3	0,13
Automobilak	103	5,01	116	5,39	104	5,31	136	6,89	178	7,49
Bazarrak	8	0,39	12	0,56	37	1,89	19	0,96	1	0,04
Merkataritza elektronikoa	75	3,65	59	2,74	62	3,17	30	1,52	21	0,88
Etxeko tresna elektronikoak /SAT	34	1,66	56	2,6	73	3,63	88	4,46	103	4,34
Energia	264	12,85	276	12,81	143	7,3	277	14,03	258	10,86
Irakaskuntza	22	1,07	12	0,56	16	0,82	22	1,11	44	1,85
Azalera Handiak			34	1,58	56	2,81	67	3,39	118	4,97
Gremioak, etxebizitza	89	4,33	117	5,43	108	5,52	81	4,1	119	5,01
Ostalaritza	25	1,22	18	0,84	21	1,07	35	1,77	32	1,35
Bitxiak, erlojuak,			11	0,51	2	0,1				
Altzariak	56	2,73	24	1,11	42	2,4	41	2,08	50	2,11
Txikizkako bestelako merkataritza	27	1,31	24	1,11	8	0,41	76	3,65	30	1,26
Beste batzuk	99	4,82	95	4,41	100	5,11				

Higiezin sustapena	41	2	73	3,39	89	4,55	120	6,08	164	6,91
Aseguruak	116	5,65	130	6,04	106	5,41	109	5,52	118	4,97
Banku- zerbitzuak	154	7,5	137	6,36	88	4,44	112	5,67	96	4,04
Telefonia	715	34,81	762	35,38	716	36,3	582	29,5	724	30,5
Ehungintza, Oinetakoak	32	1,56	68	3,16	49	2,5	45	2,28	139	5,85
Tindategiak	3	0,15	12	0,56	9	0,46	22	1,11	24	1,01
Garraioak	68	3,31	53	2,46	66	3,37	65	3,29	78	3,28
Etkez etxeko salmenta	9	0,44	30	1,39	13	0,66	26	1,32	34	1,43
GUZTIRA	2054	100	2154	100	1968	100	1974	100	2375	100

“Lau handiatzat” har ditzakegunak (Telefonia, energia, banka eta aseguruak) oraindik ere kontsulten %60 dira. Zifra hori iazkoaren ia berbera da, nahiz eta talde horren barruan aldaketa batzuk gertatu diren.

Energiari buruzko kontsultak aurten ez dira hazi, iazko ekitaldiko igoera handiaren ondoren. Kontsulta egiteko motiboak antzekoak izaten dira: sektorea liberalizatzen eta gure eskualdean ohiz ezarri gabeko konpainiek gauzatutako komertzializazio oldarkorretik eratorritako arazoak. Espero zen bezala, urtero egiaztatzen da nola liberalizazioak kontsumitzaileentzat ekarri behar zituen balizko hobekuntzak ez direla doitzen errealitatera.

Telefoniak jarritzen du izaten kontsulten jatorri nagusia, nahiz eta bigarren urtez segidan pixka bat jaitsi den, bai kontsulten kopuruan bai portzentajeetan. Hala eta guztiz ere, behin eta berriz gogoratu behar da guztizkoaren ia %35a izaten jarraitzen duela.

Gaiak betikoak izaten jarraitzen dute, nahiz eta labur daitekeen esanez konpainia guztiek bezeroen arretarako eskaintzen dituzten zerbitzuak eskasak direla. Kontsumitzaileek, askotan, zerbitzu horiekin ulertzeko modurik ez dutelako jotzen dute guregana, eta, etsita etortzen dira, ea guk harremanetan jartzeko bide egokiagorik daukagun ikustera. 2012ko ekitaldi honetan, beste behar larriagoetarako izanik, ez da arau-berririk aurkeztu horiek erregulatzen saiatzeko.

Honako hauek dira iazkoarekiko gehien igo direnak:

Banka: Aurreko urtean hasitako joerarekin jarraitzen da, eta jasaten ari garen krisi-egoeratik azaltzen da, halakoa baita banku-entitateek jokatzen duten papera. Etxegabetzeak, hipotekak, gehiegizko klausulak... eta, batez ere, “lehentasunezkoak” esaten zaien akzioekin zerikusia duen oro; izan ere, zoritxarrez, horien berri ere izan dugu Irunen. Bihozberak izanda “oldarrezkoegiak” dela esan dezakegun egite horrek ukitzen dituen pertsonak komunikabideetan ikusi ditugun antzeko perfilekoak dira gure hirian ere: aurrezle txikiak, adinean aurrera doazenak eta, jakina, halako konplexutasuna duten produktuak kontratatuzko prestakuntza egokirik ez dutenak.

Accordfin kasuari dagokionez, oraindik ez da dena konpondu, baina esan behar da jaitsi egin dela kontsuluten eta erreklamazioen maiztasuna Alcampo txartelak kudeatzen duen finantza-entitate honi dagokionez. Kontsulta horiek erreklamazio batean amaitzen direnez, haiei buruzko atalean azalduko dugu hobeto.

Elikadura: Hotzean aztertutako estatistika-zifrek adierazten digute sektore hau dela gehien igo dena, esponentzialki, azken ekitaldian. Baina benetan ez da hala. CNAE katalogazio berriaren kontsultak erregistratzeko moduan gertatutako aldaketen ondorioz, elikagaiak edo edariak saltzen dituzten komertzioekin zerikusia duten kontsulta asko orain horrela kontatzen dira. Gorakada hori azalera handien kontzeptua desagertu izanari lotuta dago, eta lehen elikadurako egungo zifraren herena hartzen zuen horrek.

Garraioa: Batik bat aire-garraioa da gai honetan kontsulta gehienak biltzen dituen, ezeztatzeak, atzeratzeak, "overbooking"ek arazo asko sortzen baitituzte.

Azkenik, **altzarien** salmentarekin zerikusia dutenak: Aurtengo berritasuna da; izan ere, azken urteotan sektore horrek eman dituen zifrarik altuenak eman baititu. Ez dugu ikusten horrela igotzeko arrazoi berezirik; gerora zaintzeko gaia izango da.

Jaitsierei dagokienez, mantendu egiten da –eta badira urte batzuk– **etxebizitzaren salerosketak** izaten ari dena, eta horrek ere lotura estua dauka bizi dugun krisi egoerarekin, sektore horri sakonean eragin baitio. 2012an, kontsuluten %2a bakarrik izan da; eta 2008an, berriz, krisia hasi zen urtean, ia %7a izan zen. **Automobilaren** sektoreak ere azken urteotako bere minimoa eman du, %5 eskas. Horren barruan, nabarmendu behar da ia ez dagoela kontsultarik ibilgailu berrien erosketarekin lotuta; ia guztiak bigarren eskuko ibilgailuei buruzkoak edo konponketei buruzkoak izan dira.

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 **477** direla, iaz baino **123** gutxiago (salbuespenezko urte alajaina), eta **32** gutxiago 2010ean baino, %19,74ko jaitziera.

Beste ekitaldi batzuetan bezala, aurten berriz ere esan behar da igoera hori ez dela homogeneoa izan, ez-formaletan pilatu baitira, eta dezente jaitsi da kopurua, bai zenbaki absolutuetan bai portzentajeetan, baina oraindik, erreklamazioen erdia izaten jarraitzen dute.

Erreklamazio Orriak askoz ere bide errekularragoa jarraitzen du, azken urteetan bezala jaisten jarraitzen baitu zenbaki absolutuetan. Zerbitzuaren informazio-politikak eta modu ez-formalera debideratzeak, izapidetzen askoz ere sinplifikatuagoa baita, zerikusi handia dauka horretan. Hala ere, eta ez-formalen jaitziera askoz ere handiagoa denez, Erreklamazioen Orrien portzentajea, gutzitzkoaren gainera, berriz igo egin da.

Aurkezteko modua	2008	%	2009	%	2010	%	2011	%	2012	%
Formala: Erreklamazio Orriaz	286	59,21	256	62,89	250	49,10	226	36,28	208	43,60
Formala: Aurrez aurre eta salaketaz	64	13,25	31	7,61	8	1,57	13	2,09%	22	4,61
Ez-formala: Emailez, faxez...	133	27,53	110	27,02	251	49,31	384	61,64	247	51,78
GUZTIRA	483	100	407	100	509	100	623	100	477	100

Ondoren, erreklamazioak sortzen dituzten sektoreen arabera azalduko dugu "rankinga" eta haien konparatiba, aurreko urteekiko, non honako alde hauek ikus ditzakegun.

SEKTOREAK	2008	%	2009	%	2010	2011	2012
Telefonia	175	36,2	135	33,2	214	317	218
Automobilak	25	5,18	30	7,37	19	22	16
Azalera Handiak	30	6,21	28	6,88	27	27	30
Bidai agentziak	8	1,66	8	1,97	16	3	9
Elikadura	4	0,83	2	0,49	3	2	1
Energia	62	12,8	22	5,41	33	79	60
Beste batzuk	18	3,73	21	5,16	26	22	17
Gremioak, etxebizitza	24	4,97	20	4,91	15	6	5
Ostalaritza	6	1,24	18	4,42	12	10	6
Ehungintza, Oinetakoak	10	2,07	18	4,42	18	18	13
Garraioak	15	3,11	17	4,18	21	13	16
Etxeko tresna elektronikoak/SAT	19	3,93	15	3,69	16	14	13
Altzariak	11	2,28	12	2,95	14	11	11
Banku-zerbitzuak	11	2,28	12	2,95	26	44	25
Txikizkako bestelako merkataritza	14	2,9	10	2,46	13	9	11
Tindategiak	8	1,66	10	2,46	9	5	2
Informatika	9	1,86	8	1,97	2	1	1
Higiezinaren sustapena	7	1,45	6	1,47	3	2	
Etxez etxeko salmenta	6	1,24	5	1,23	5	3	1
Merkataritza elektronikoa	4	0,83	5	1,22	1	4	7
Bazarrak	4	0,83	2	0,49	1	1	2
Aseguruak	7	1,45	1	0,25	7	3	4
Irakaskuntza	5	1,04	1	0,25	2	1	2
Bitxiak, erlojuak, Aisi-jarduerak	1	0,21	1	0,25	4	5	1
Publizitatea						2	5
GUZTIRA	483	100	407	100	509	622	477

Telefoniak jarraitzen du izaten balantze honetako “izarra”. Egia da ekitaldi honetan zerbait jaitsi direla bere zifrak bai absolutuetan bai portzentajea, baina zerbitzu honen izapidetu dituen erreklamazio honen erdiak izaten jarraitzen dute, eta, beraz, uste dugu dena esana dagoela. Ez da gertatu inolako hobekuntza azpimarragarriarik alor horretan. Espero dezakegun bakarra da konpainien politika komertzialaren aldaketaren ondorioz murriztu egingo direla kontratuetan sinatutako iraunaldia haustearen zigortze-klausulak eragindako kexak.

Guri dagokigunez, gure lana bi bidetan gauzatu da. Batean, konpainiek ematen dizkiguten erraztasunak aprobeztatzen saiatzen gara bitartekotza gauzatzeko, haien filosofiaren eta gaiaren funtsaren aurka bagaude ere. Eta, bigarrean, dagoeneko aipatua, gure barne-prozedura ahalbait gehien murrizten dugu, espediente bakoitzak ematen duen lan-karga murriztu eta horrela kontsumitzaile gehiagorengana heltzeko.

Interesgarria da ondoko koadroa ikustea, non konpainien arteko kexa-banaketa islatzen baita. Denda komertzializatzaileetara doazen erreklamazioen %22,47 kenduta, gainerako %77,53 oso modu desberdinean banatzen da. Denda horiek, herritarren ustea gorabehera, ez dira konpainien dendak, haiek beren produktuak saltzeko baimendutako establezimenduak baizik. Dendei buruzko erreklamazioen kopurua dezente igo da. Argi dago kontsumitzaileak kontratazio telefonikoaren arazoetatik ihesi joaten direla denda horietara, baina ez dute lortzen bilatzen duten segurtasuna.

KONPAINIA	Erreklamazioak	%	%, dendak kenduta
VODAFONE	68	31,19%	40,23%
MOVISTAR			
MOVIL	35	%16,05	%20,71
MOVISTAR FIJO	5	%2,29	%2,95
ORANGE	28	%12,84	%16,56
EUSKALTEL	10	%4,58	%5,91
YA.COM	3	%1,37	%1,77
JAZZTEL	11	%5,04	%6,50
YOIGO	8	%3,66	%4,73
SIMYO	1	%0,45	%0,59
Dendak/Beste batzuk	49	%22,47	
	317		

Oso deigarria da Vodafone konpainiak sortzen duen erreklamazio-portzentajea, ia guztiak telefonia mugikorrarekin lotuta. Irunen ez daukagu haietako bakoitzaren merkatu-kuotaren adierazlerik, baina datua hor dago. Ekitaldi honetan, pixka bat jaitsi da bere portzentaje-pisua, baina aldaketa garrantzitsuenak dira Orange, Jazztel eta Yoigo konpainien datuetan bikoiztu egin direla erreklamazioak eta Movistarrekoetan dezente murriztu direla.

Era berean, interesgarria da une batez Energiaren sektoreak eragindako erreklamazio-taula ikustea; esan behar da aurten eutsi egin diela bere zifrei.

Konpainia	Erreklamazioak	%
-----------	----------------	---

NATURGAS	14	%23,33
ENDESA	2	%3,33
IBERDROLA	13	%21,66
GAS NATURAL		
FENOSA	21	%35,00
REPSOL	3	%6,66
E-ON	1	%1,16
Mantenimendua eta azterketa	5	%8,83
ENERGIAK GUZTIRA	60	

Ez ditugu bereizi energiak hartzen dituen bi azpisektoreak (elektrizitatea eta gasa), erreklamazio eta salaketa asko bi zerbitzuen liberalizazioaren markoan konpainia komertzializazioak egiten ari diren komertzializazio oldarkorretik eratorritako arazoengatik egiten baitira. 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.

Aurten, asko aldatu dira zifrak. Murriztu egin dira 2012an Naturgasi egindako erreklamazio-zifra ezohizkoak, eta asko igo dira Gas Natural Fenosakoak, zeinak merkatuan portzentaje txikia eduki arren erreklamazioen, kexen eta salaketen herena pilatu duen; gehienak komertzializazioari buruzko arazoengatik.

Banku eta finantza zerbitzuak

Sektore honetako erreklamazioak murriztu egin dira, baina horren arrazoia da guk eskumenik ez dugula sektore horretan, ez herritarren eskari gutxiago dagoelako. Kontsulta asko, zalantzarik gabe, erreklamazioetan amaituko ziren, baina kasuak konplexuak ziren eta gaia larria (Lehentasunezkoa, lurzoru-klausulak, etxegabetzeak), eta horren ondorioz, beste bide batzuetara bidali behar izan ditugu, besterik gabe, beren interesetarako eraginkorragoak izan daitezkeelakoan.

Accordfin finantza-entitateak kudeatzen duen Acampo txartelak arazoak ematen jarraitu du, baina gutxiago. Ez dago argi zein sektoreri leporatu behar zaizkion etenik ez duten kexa horiek. Kontsumitzaileek Alcampora zuzentzen dute bere erreklamazioa –hori da hipermerkatuei egindako erreklamazioen igoeraren arrazoi nagusia–, eta nahiz eta establezimenduak bereak direla onartzen ez duen eta irtenbidea finantza-entitatera bideratzen duen, egia esateko, kontsumitzaile asko ez daude ados ikuspegi horrekin, enpresa horrek bere izena eta lekua uzten baitio entitate horri, eta bezeroei irduditzen zaie beraiekin kontratatzen dutela txartela.

Erreklamazioen kausa diren egitateei dagokienez, 2010eko ekitaldian hasitako joera aldatu egin da, alegia, fakturazioarekin zerikusia duten arazoak gehitzekoa. Faktore hau telefoniari egiten zaizkion erreklamazioekin oso lotuta dagoenez, horien jaitsierak fakturazioengatik egindako kexak ere gutxitzea dakar. Nolanahi ere, motibo horrek erreklamazioen %40tik gorakoa izaten jarraitzen du.

Zerbitzuak gaizki ematearekin lotutako arazoak zertxobait gehitu dira, baina portzentajearen bakarrik. Horrek aldatu egin du 2009. urtetik islatzen den joera ere. Berme-arauak betetzearekin lotutako arazo-kopurua egonkor mantentzen da, igotzeko joera arina duela baina esanguratsua izan gabe.

Azkenik, eta ia azpizten genuen bezala, asko kezkatzen gaitu igoera gertatzea merkataritza-jarduerarako betekizunak eta batez ere informazioaren gaiari lotutakoak itxuraz ez betetzeagatik kezkatzen den jende-kopuruan. Kexa horietako gehienez jatorria telefonoz eta etxera egindako komertzializazio oldarkorra da. Gaur egun, uste dugu hori dela kausa garrantzitsu eta larriena gure kontsumitzaileen eskubideak urratuak gertatzeko, batez ere, estimatzen badugu neurri handi batean adinean aurrera doazen pertsonen hitz egiten ari garela, zeintzuk babes berezia behar duten subjektuak jotzen dituen kontsumoko gaien indarrean dagoen legeriak.

ZIOAK...	2009	%	2010	%	2011	%	2012		
ZERBITZU EMATE ESKASA	196	%48,15	176	%34,38	145	%23,20	125	%26,20	
FAKTURAK	111	%27,16	196	%38,28	345	%55,20	197	%41,29	
BERMEEN GAIAN ARAUAK EZ BETETZEA	46	%11,36	28	%5,47	41	%6,56	33	%6,91	
ARAUDIRA EGOKITU GABEKO OSAERA ETA KALITATEA	24	%5,93	30	%5,86	19	%3,04	19	%3,98	
MERKATARITZA JARDUERAKO BETEKIZUNAK EZ BETETZEA	10	%2,47	37	%7,23	52	%8,32	46	%9,64	
BAIMENDU GABEKO PRODUKTUAK MERKATURATZEA	1	%0,25							
PSP-EN PUBLIZITATE EZA	2	%0,49	1	%0,20	1	%0,16	2	%0,41	
HIGIENE OROKORRA	1	%0,25					2	%0,41	
ERREKLAMAZIO ORRIAK	3	%0,74	15	%2,93	2	%0,32	1	%0,21	
INFORMAZIOAREN ARAUDIA EZ BETETZEA	4	%0,99	16	%3,12	11	%1,76	37	%7,75	
SEGURTASUN ARAUAK EZ BETETZEA	2	%0,49	4	%0,78	4	%0,64	6	%1,25	
KONTSUMOKOAK EZ DIREN IRREGULARTASUNAK	1	%0,25			1	%0,16	2	%0,41	
LOTEA	1	%0,25							
BESTE SALMENTA-MODALITATE BATZUK	1	%0,25					2	%0,41	
INFORMAZIO ESKAERA	2	%0,49	5	%0,98	3	%0,48	7	%1,46	
ETXEKO SALMENTA-BETEKIZUNAK EZ BETETZEA	1	%0,25							
ESTABLEZIMENDUTIK KANPO EGINDAKO SALMENTAK	1	%0,25			1	%0,16			
PRODUKTUAREN IDENTIFIKAZIOA ESKAEREN GUZTIZKOA	407		509		625		477	%0,62	

Azkenik, espedienteak artxibatzeke erabakien atala geratzen zaigu, eta atal honetan –gure lanak zuzenean gehien eragiten diona– aurten ere, gure poza jaso nahi dugu lortu ditugun zifrengatik, nahiz eta ez ditugun gainditu iazko zenbaki bikainak.

ERABAKIAK...	2008	%	2009	%	2010	%	2011	%	2012	%
ABENIKO ARTXIBATZEA	190	%3	140	%3	233	%4	323	%5	238	%49,8
ERABAKIRIK GABE	81	%1	74	%1	36	%7	32	%5	33	%6,91
ABENIKO GABEKO ARTXIBATZEA	51	%1	23	%6	70	%1	111	%1	86	%18,0
ARAU-HAUSTE	55	%1	54	%1	51	%1	70	%1	48	%10,0

GABEKO		3		3		0		1		6
ARTXIBATZEA										
ESPEDIENTE	35	%7	10	%2	8	%2	6	%1	2	%0,41
PROPOSAMENA										
HELARAZPENA	1	%0	15	%4	25	%5	16	%3	3	%0,62
INIBIZIOA	27	%6	14	%3	20	%4	11	%2	12	%2,51
ATZERA EGITEA	27	%6	52	%1	48	%9	29	%5	39	%8,17
				3						
IZAPIDETZARA	9	%3	16	%4	18	%4	24	%4	16	%3,35
ONARTU GABEKO										
ARTXIBATZEA										
IDATZIZKO	7	%1	2	%0			3	%0		
OHARTARAZPENA										
ESKAEREN	483		407		509		625		477	
GUZTIZKOA										

Aurten, espedienteak konpontzeko epea murrizten jarraitu dugu. Aurreko urteko memorian aipatu genuen neurri batean sustapeneko langileak egon zirelako izan zela, eta aurten, horiek erdiak izan dira. Horregatik, 2010eko zifren behetik geratu izana oso datu ona dela esan daiteke.

Abenikoei dagokienez (aldean arteko adostasunez erabakitako erreklamazioak), iaz esaten genuen zaila ikusten genuela lortutako zifrak gaintzea edo baita mantentzea ere, bikainak baitziren. Ia lortu dugu, ia %50 abenikoak izan baitira, eta zifra hori aurreko urteetako gainetik dago, 2011koa izan ezik. 2013 ekitaldirako, gure helburua da horri eustea, datu horiek harrotzekoak eta poztekoak baitira udal zerbitzu honentzat, kopuruak ez ezik kalitateak era 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, aurtengo ekitaldian eta gure bitartekotzaren bidez, Irungo kontsumitzaileek guztira 46.044 euro modu batean edo bestean ordain diezaieten lortu dute, itzulketa-kontzeptuan, entitateen aldetik, erreklamaturako kopuruak baliogabetuta edo konpentsazio moduan egindako ordainketen bidez.

Zifra hori iazkoa baino askoz ere handiagoa denez, ohartarazi behar da, portzentaje handi batean, ibilgailua erosteko finantzaketa baliogabetzeko espediente bakar bati dagokiola. Beraz, logikoa da hurrengo memorian dezente jaistea.

b) Kontsumoko Arbitrajea:

Honako taula honetan jasotzen da Arbitraje-eskaeren xehetasuna: Esan behar da hamabi arbitraje eskatu direla gure zerbitzuaren bidez; 2011ko kopuru bera.

KODEA	SEKTOREA	EMAITZA
2012BSAC0001	Vodafone	Artxibatua entzunaldiaren aurretik adostuta
2012BSAC0002	Vodafone	Ahobatezko baiespen-laudoa.
2012BSAC0003	Vodafone	Baiespen-laudo partziala
2012BSAC0004	Euskaltel	Artxibatua entzunaldiaren aurretik adostuta
2012BSAC0005	Amuebladora de Gros	Izapidetzara ez onartua, bide judizialek jo delako
2012BSAC0006	Movistar	Artxibatua entzunaldiaren aurretik adostuta
2012BSAC0007	Naturgas	Artxibatua entzunaldiaren aurretik adostuta
2012BSAC0008	Naturgas	Baiespen-laudoa
2012BSAC0009	Movistar	Ahobatezko baiespen-laudoa
2012BSAC0010	Vodafone	Artxibatua entzunaldiaren aurretik adostuta
2012BSAC0011	Optica Ikuski	Artxibatua entzunaldiaren aurretik adostuta
2012BSAC0012	Talleres Yarza	Izapidetzen

Irakur daitekeen bezala, aurrean zazpi eskaera egin dira telefono-konpainien aurrean, iaz baino bat gehiago. Kasu horietako bostetan, arbitrajeak ondorioztatzen du konpainiak Arbitraje Batzordearen aurretiko bitartekotza onartzen duela, bere jarreraren amore emanaz Entzunaldiko izapidera iritsi aurretik. Horrek sendotu egiten du iazko memorian azaldutako iritzia. Izan ere, dirudienez, eta Arbitraje Batzordearen bitartekotzaren oinarria guk KIUBetik egindako aurretiko lana denez, argi dago guk ez dugun ahalmen gogatzailera duela. Ironiak aparte utzita, telefono-konpainiek kontsumitzaileari oztopoak jartzeko daukaten estrategiak –telefonozko arreta-zerbitzua, KIUBak eta Arbitraje Batzordea– bere emaitzak ematen ditu. Oso kontsumitzaile gutxi ematen dute azkeneko urrats hori, eta askok uko egiten diote, lehenik bere erreklamazio pertsonalaren bidez eta, bigarrenik, gure bidez fruiturik ez lortu ondoren.

Gainerakoan, soilik geratzen zaigu KIUB honetatik izapidetutako eskaerarik ez dela erabaki erreklamitzailearen asmoa laudoan ez onartuta.

III. MERKATUAREN KONTROLA

17 akta eta 40 txosten egin dira, Udalaren Kontsumo Zerbitzurako eta Gipuzkoako Kontsumo Arlorako 2012an egindako ikuskaritza-jarduerei dagokienez. Horrek esan nahi du Herritarren Bizikidetzako Unitatearen barruan egindako jarduketetatik, %32,03 dela Kontsumoko ikuskapenei eskainitakoen portzentajea.

Kontsumoko Udal Zebitzuaren erreklamazio-orrien izapidetzan, 44 ikuskapen egin dira (4 akta eta 40 txosten).

Sektoreka, 2012an, ikuskatze-jarudunbide gehienak 52.6 sektorearen ingurukoak izan ziren (salmenta ibiltaria); ondoren, 52.4 sektorea (txikizkako merkataritza) eta 93 sektorea (tindategiak).

Baimenik gabeko salmenta ibiltariari buruzkoak –N30601– izan dira ikuskatzeko kausa gehienak; ondoren, zerbitzuak ematean iruzurra egiteagatik egin diren ikuskapenak –N204–. Azkenik, kontsumitzaileari informazioa ematea –N5– eta konponketak –N25– ere izan dira erreklamazioetarako motiboak.

2012. urte honetan, Gipuzkoako Kontsumo Arloak ez du eskatu inongo laguntzarik Merkatua Kontrolatzeko Kanpainak egiteko; sei Alerta Sare jakinaraztera bakarrik mugatu da.

IV. PRESTAKUNTZA: HITZALDIAK AUZO-ELKARTEETAN

Auzo Elkarteekin batera egiteko Kontsumoari buruzko hitzaldi-programaren barruan, bi hitzaldi eman dira 2012. urte honetan.

ELIKADURARI BURUZKO HITZALDIA ELITXUKO AUZO ELKARTEAREN LOKALETAN.

Elkarteak berak eskatuta egin zen 2012ko maiatzaren 2an, 18:30ean, elkartearen lokaletan, eta Kontsumobideko teknikariek eman zuten. Hogeita hamar lagun bertaratu ziren, eta ondoren, Auzo-elkartearen jarduera bat egin zen, beraiek prestatutako plater batzuk dastatuz.

ENERGI HORNIDUREI BURUZ JAKIN BEHAR DUZUNARI BURUZKO HITZALDIA.

2012ko maiatzaren 11n egin zen, 18:00etan, elkartearen lokaletan, eta Kontsumobideko teknikariek eman zuten. Hogeita sei lagun izan ziren bertan.

V. MIKROMEZUEN ETA KARTELEN LAUGARREN LEHIAKETA

Martxoaren 15ean Kontsumitzaileen Eskubideen Munduko Eguna dela-eta, “Nola kontsumituko dugu etorkizunean?” gaiaren inguruko Mikromezuen eta Kartelen IV. Lehiaketa antolatu du Kontsumo Zerbitzuak.

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

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, eta jakitun izanik egungo kurrikulu-garapenean hizkuntzek gero eta garrantzi gehiago daukatela, ingeleseko eta frantseseko kategoriak sartu dira. Haietako bakoitzeko irabazleak miniordenagailu eramangarri bat jaso zuen. Kartelei dagokienez, Xbox 360 Kinect kontsola bat jaso zuen irabazleak.

Honako hauek izan ziren aurtengo epaimahaikideak: **Pedro Alegre**, Informazioaren Gizartea eta Herritarren Parte-hartzea Arloko Ordezkarria; **Belén Martínez**, ACUBIko presidenteordea; **Mikel Zabaleta**, Irungo Udaleko Kontsumo Zerbitzuko arduraduna, eta **M. Luz Lorenzo**, Kontsumoko Informatzailea.

Hiriko gazteek, hiriko ikastetxeetako ikasleek hain zuzen, **167** mikromezu egin zituzten guztira gaztelaniaz, euskaraz, ingelesez edo frantsesez.

Bestalde, **152** kartel aurkeztu ziren, eta edizio honetako gaiari buruz umeek eta gazteek duten ikuspegia ere jasotzen zuten modu plastikoan.

Sariak banatzeko ekitaldia martxoaren 16an 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: Iker Estomba Marcos

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

Euskarazko Mikromezuen Modalitatean:

Lehen saria:

Egilea: Erich Ibarrola Avcart

Ikastexea: Erain Ikastetxea (DBH 3.)

Gaztelaniazko Mikromezuen modalitatean:

Lehen saria:

Egilea: Julene Gorron Jimenez

Ikastexea: San Vicente de Paul (DBH 3.)

Frantseseko Mikromezuen modalitatean:

Lehen saria:

Egilea: Francisco Roig Sánchez-Agustino

Erain ikastetxea (DBH 3.)

Frantsesezko Mikromezuen modalitatean:

Lehen saria:

Egilea: Francisco Roig Sánchez-Agustino

Erain ikastetxea (DBH 3.)

Une hauetan, dagoeneko, hasia daukagu lehiaketaren bosgarren edizioko deialdia gauzatzeko prozesua, 2012ko edizioaren ildo berean jarraituz.

VI.- INFORMAZIOA ETA DIBULGAZIOA

a) Web orria

2006ko maiatzean berriz inauguratu zen web orria eguneratzeko eta zabaltzeko lanak egiten segitu dugu 2012an.

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

“Fotodepilazioa”

“Marka zuriak, gure eguneroko erosketetako aliatuak”

“Banku tradizionala edo elektronikoa: Abantailak eta desabantailak”

“Kontsumok tentuz ibiltzeko gomendatzen du sariak irabaztearen gutunak jasotzen direnean”

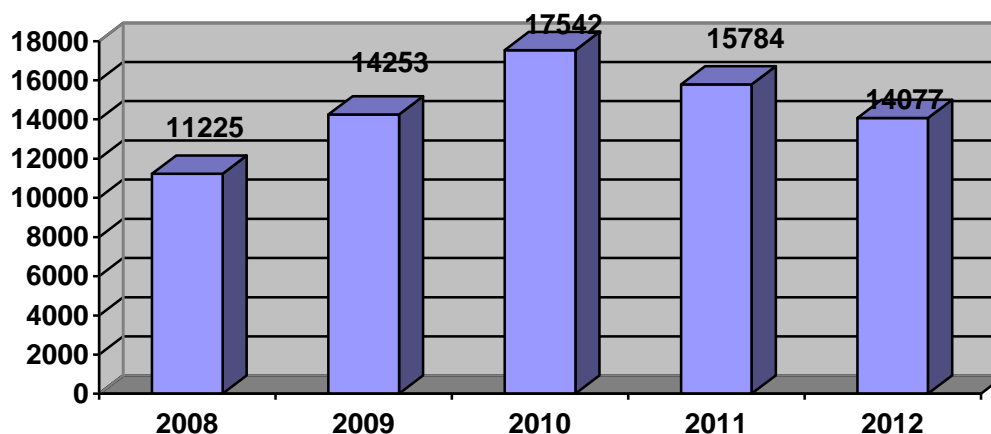
“Lehentasunezko Partaidetzak eta horiek akzio bihurtzea”

Web orriak Auzo-elkarteetan eman diren Kontsumoko Hitzaldien eta Mikromezuen eta Kartelen Lehiaketaren bozgarailua izateko ere balio izan du.

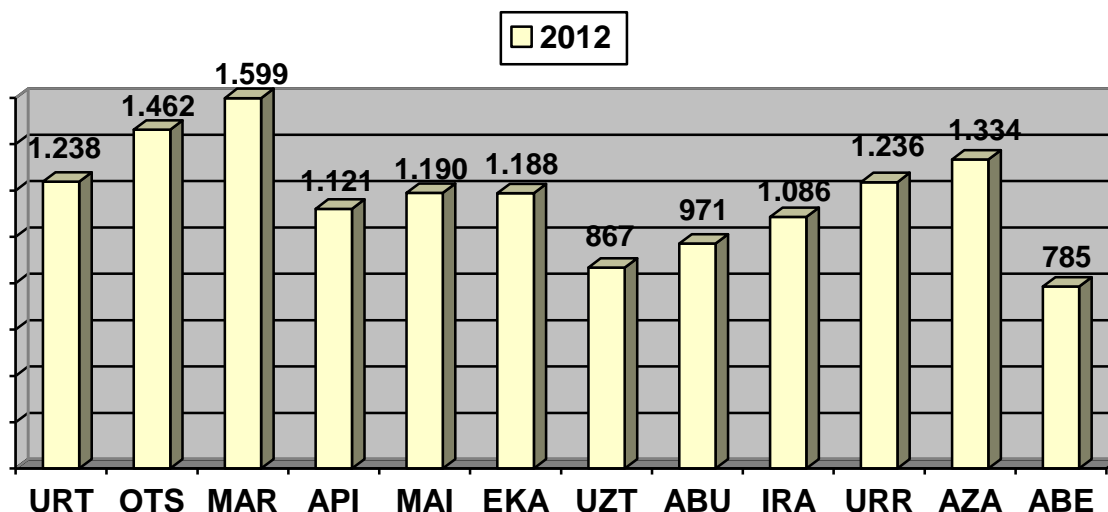
Orri horrek minusbaliatuentzako egokitzapen-eskakizunak betetzen ditu; eta ikuste aldetik, askoz ere argiagoa eta nabigarriagoa da erabiltzailearentzako. Barrura begira, abantaila bat du; izan ere, eduki guztiak zuzenean kudeatzen ditu kontsumoko informatzaileak, horretarako balio duten programa informatiko espezifikoaren bidez. Horrek aukera ematen digu etengabe eguneratzeko, Udaletik kanpo inongo mantentze-entresatara jo beharrik gabe, lehengo bertsioarekin ez bezala.

Gure Web orriaren kontsulta-zufrak ez dira positiboak izan bigarren urtez segidan, urte batzuetan etengabe igo ondoren. Iza liteke jarduera ekonomikoaren erorialdiak eragina izatea, kronologian behintzat batera gertatzen ari baitira.

KIUBeko web orrian izandako bisitak



Ondorengo grafikoan, bisita horien banaketa ikus dezakegu, urteko hilabeteen arabera. Bertan, uda eta abendua sasoietakoa “bailara” logikoak ikusten dira; bestalde, lehenengo eta hirugarren hiruhilekoetan pilatzen dira gure orrira egindako bisita gehienak.



b) Dibulgazioa

2012ko otsaila:

- Prentsaurrekoan eta prentsa-oharrak Noticias de Gipuzkoa eta Diario Vasco egunkarietan KIUBeb urteko memoriaren aurkezpenari buruz.

- Prentsaurrekoan bertan aurkeztu zen Mikromezuen eta kartelen 4. Lehiaketa, zeina komunikabide horietan egiten zaion publizitatea ere.
- Plaiiaundi Institutuko ikasleek bisitaldia egin zuten KIUBera, eta bertan, zerbitzu honen jardunbideari buruzko informazioa eman zitzaion.

2012ko martxoa:

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

2012ko apirila:

- Prentsa-oharra Diario Vascon eta Bidasoaldian, haurrentzako produktuak kentzeari buruz, Kontsumobiderekin elkarlanean.
- Elkarrizketa Antxeta Irratian Kontsumoko Informatzaileari gai berari buruz.

2012ko maiatza:

- Elkarren arteko prentsaurrekoa, erreportaje eta guzti, Diario Vascon eta Bidasoaldian, Hiritarrak Atenditzeko Zerbitzu berria osatzen duten zerbitzuen aldetik.

2012ko ekaina:

- Prentsaurrekoa, ACUBIrekiko hitzarmena berritzeari buruz. Albisteak Diario Vasco, Noticias de Gipuzkoa eta Bidasoaldia egunkarietan.

2012ko abuztua:

- ACUBI eta KIUBen albistea elkarren artean, mirarizko dieten arriskuei buruz.

2012ko iraila:

- - Prentsa-oharra, ACUBIrekin batera, “eskolara itzultzeak” dakartzan gastu familiarrei buruz.
- Radio Irunen parte-hartzea ACUBIrekin, herritarrei aholkuak emanaz BEZaren igoerari buruz. Prentsaurrekoa Diario Vascon eta Bidasoaldian, gai berari buruz.
- KIUBen prentsaurrekoa, zuhurtzia gomendatuz sariez hitz egiten duten gutunak jasotzen direnean.

2012ko urria:

- Prentsaurrekoa, KIUBeko langile-prestakuntzako ikastarioetako bertaratzeari buruz.

- Radio Irunen parte-hartzea ACUBIrekin batera, herritarrei aholkuak emanaz “marka zuriei” buruz, eta prentsa-oharra, gai berari buruz.
- Radio Irunen parte-hartzea ACUBIrekin batera, herritarrei aholkuak emanaz konponketa urgenteetarako zerbitzuak erabiltzeari buruz, eta prentsa-oharra gai berari buruz.

2012ko abendua:

- Radio Irunen parte-hartzea ACUBIrekin batera, herritarrei aholkuak emanaz elikagaien iraungitze-datei buruz. Prentsa-oharra, gai berari buruz.
- Radio Irunen parte-hartzea ACUBIrekin batera, herritarrei aholkuak emanaz eguberrietako gastuari buruz.

c) Langileen birziklatze-prestakuntza

- Konstumoko Informatzailea:

- Segurtasun Pribatua, Bitartekotza eta Arbitrajea Euskadin gaiari buruzko jardunaldia, Kontsumobide Kontsumoko Euskal Institutuak emanda, Bilbon, 2012ko uztailaren 18an.
- “Produktuen eta Zerbitzuen Segurtasuna. Maiztasun handieneko erreklamazioen kudeaketa” ikastaroa, Kontsumobide Kontsumoko Euskal Institutuak emanda, Bilbon, 2012ko urriaren 15, 17, 23 eta 30ean.

-Kontsumoko Administrari Laguntzailea:

- Keinu Hizkuntzaren ikastaroa, Irungo Udalak emanda, desgaituen arreta hobea emate aldera, 2012ko maiatzaren 29tik uztailaren 12ra.
- “Produktuen eta Zerbitzuen Segurtasuna. Maiztasun handieneko erreklamazioen kudeaketa” ikastaroa, Kontsumobide Kontsumoko Euskal Institutuak emanda, Bilbon, 2012ko urriaren 15, 17, 23 eta 30ean.

VII. ASOZIAZIONISMOAREN SUSTAPENA

2012ko ekitaldian, lankidetzeta-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 berrian sartzeko prozesuaren barruan, kontsumitzailearentzako dibulgazio- eta prestakuntza-jarduerak egiteko hitzarmena egin da.