

# 2015eko JARDUERAREN MEMORIA / BALANTZEA

Irungo Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoa

## AURKIBIDEA

I. SARRERA .....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
II. KIUB JARDUERA. ESTADISTIKAK ETA IRUZKINAK .....	<a href="#">5</a>

A)	KONTSULTAK ETA ERREKLAMAZIOAK.....	<u>5</u>
	1.1. <i>Kontsultak</i> .....	<u>5</u>
	1.2. <i>Erreklamazioak</i> .....	<u>9</u>
B)	KONTSUMOKO ARBITRAJEA: .....	<u>16</u>
<b>III. MERKATU KONTROLA .....</b>		<b><u>17</u></b>
<b>IV. FORMAKUNTZA: HITZALDIAK AUZO ELKARTEETAN .....</b>		<b><u>18</u></b>
<b>V. MIKROMEZUEN ETA KARTELEN LAUGARREN LEHIAKETA .....</b>		<b>18</b>
<b>VI. INFORMAZIOA ETA HEDAPENA .....</b>		<b>20</b>
A)	WEB ORRIA .....	<u>20</u>
B)	<u>HEDAPENA</u> .....	22
C)	LANGILEEN PRESTAKUNTZARAKO BIRZIKLAPENA .....	<u>23</u>
<b>VII. ASOZIAZISMOAREN SUSTAPENA .....</b>		<b><u>23</u></b>

## I. SARRERA

### . SARRERA

2015eko ekitaldia ez da bereziki desberdina izan beste ekitaldiekin alderatuz; izan ere, gainerako urteetako adierazleetatik asko urruntzen ez diren mailetan mantentzen dira gure adierazleak.

Kontsumoaren gaiari buruz herritarrek egin dituzten kontsultei arreta ematea eta kontsumitzaileek erreklamazioen, salaketen eta bitartekaritzen aurrean gure jarduketa eskatzen dutenean, horiexek tramitatzea da gure jardueraren ardatz nagusia. Berrito ere azpimarratu nahi dut bi adierazleak lotuta daudela beraien artean eta horren arrazoia da, normalean, bietako batean jaitsiera bat gertatzen denean, bestea igo egiten dela. Kontsulta kopuru txikiagori arreta ematen bazaio, erreklamazioen kopurua igotzen da, eta aurten gertatu da fenomeno hori. Horren arrazoia da kontsultak eginez –kasu guztietan argitzen ez bada ere- erreklamazio formalera edo informalerara pasatzeko beharra uxatzen dela. Informazioa duten pertsonak –haien arazoa konpontzeko modu errazago bat ematen zaielako, haien kexak oinarririk ez duela azaltzen zaielako edo maiztasun gutxiagorekin gertatzen diren arrazoi batzuk tartean daudelako-, Erreklamazio-orria ez aurkezten saiatzen dira kontsulta gurekin egin ondoren.

Aurretik esandakoak azaltzen ditu ekitaldi honetako kopuruak zerbitzuko adierazle nagusiei dagokionez. Eskaeren igoera handia ez da elementu positibotzat hartu behar. Jaisten den adierazlea da eskaeren adierazlerik egokientzat hartu behar dena. Izan ere, adierazle horrek gatazken jaitsiera bat islatu ez ezik, gure zerbitzuaren gainerako funtzioei arreta handiagoa ematen ahalbidetzen digu: informazio pertsonalizatuari eta kolektiboari, kontsumoari buruzko berrietasunen difusioari eta berrien hedapenari. Hortik dator gure izena: Kontsumitzailearen INFORMAZIORAKO Udal Bulegoa.

Espedienteak tramitatzeko moduari dagokionez, aurten bi ekimen burutu dira Irungo Udalean ia elkarren segidan:

1. **Digitalizatu egin da** erregistroa
2. **Sinadura digitala** ezarri egin da, sinadura-euskarri batez gestionatua

Sistema horiekiko egokitzapena pixkanakakoa izan da eta oraindik ezin da esan amaitu denik. Zalantzarik gabe, eraginkortasuna eta prozesuen sinplifikazioa ekarriko dute.

Gai hauek eta KIUB zerbitzuaren arreta eskatu duten gainerako gaiak behar bezala zehaztuta daude ondorengo lerro hauetan azaltzen den memorian. Nolanahi ere, aurkezpen hau ez nuke amaitu nahi oso positiboak diren eta nire ustez azpimarratzekoak diren bi puntu azpimarratu gabe:

- 1- Kotsultei arreta emateko epetan ez da igoerarik izan. Herritarrek egindako informazio eskaera kopurua ratio baten barruan daude eta, nire iritziz, bikaina da. Hau islatzen da gure bezeroen asebetetze-mailan, zeina esker-emate ugrietan eta xede horretarako egindako inkestan adierazten baita.
- 2- Espedienteak tramitatzeko epea ez da luzatu nahiz eta eskaera gehiago jaso. Oso atsegingarria da itxi gabeko aurreko urteko erreklamazioen ehunekoa jaitsi izana, 2015eko urtarrilean %8,86 izatetik %7,74 izatera pasa baitzen 2016an.

Azkenik, adierazi behar da formakuntza zeregina mantendu egin dela Kontsumoko hitzaldiak emanez Auzo Elkarteekin laguntzarekin; eta, bestalde, seigarren urtez jarraian izan dugula presentzia hiriko ikastetxeetan Mikromezu eta Kartelen Lehiaketaren bidez.

Hamargarren urtez jarraian sinatu dugu ACUBIrekin elkarlanerako hitzarmena, kontsumoarekin lotutako gaietan dibulgazio eta prestakuntza ekintzak gauzatzeko.

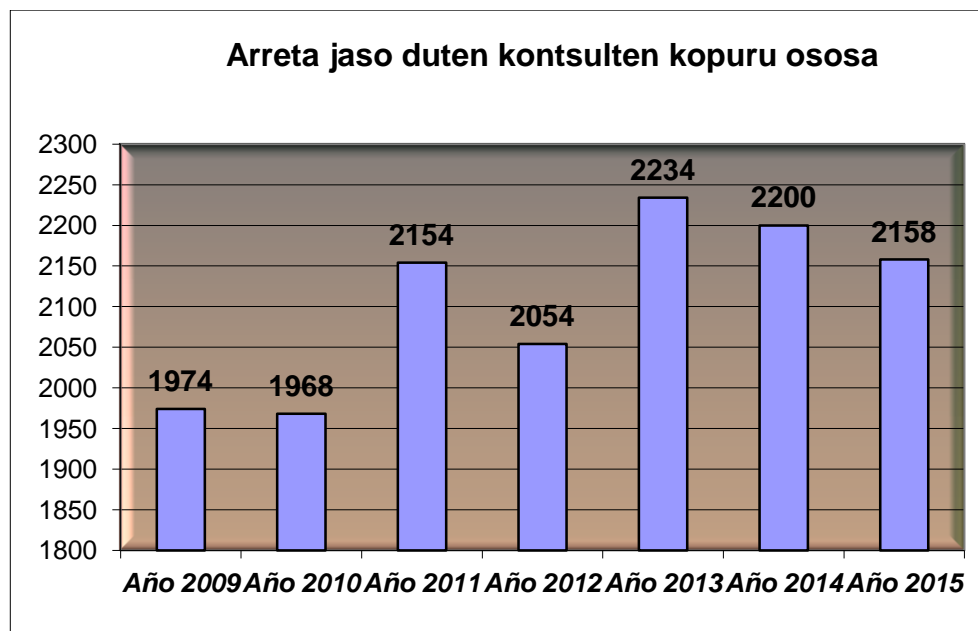
Mikel Zabaleta  
Kontsumoko informatzailea

## **II. KIUB JARDUERA. ESTADÍSTIKAK ETA IRUZKINAK**

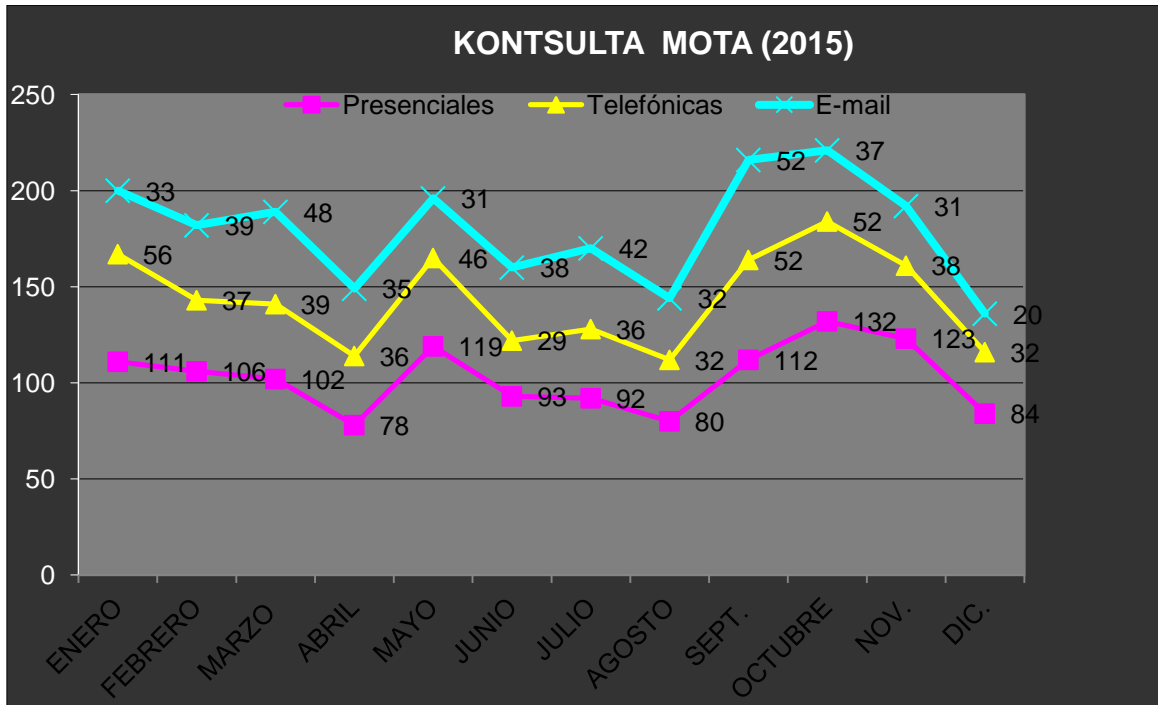
### **a) Kontsultak eta erreklamazioak**

#### **1.1 Kontsultak**

2015ean, guztira, 2.158 kontsultari eman zaio arreta KIUBen; 42 gutxiago - %1,90 portzentajeetan- aurreko urtean baino.



Kontsulten hileroko banaketa eta kontsultetan izandako aldaketak ondoko jarraibideen araberakoak izan dira eta jaitsiera handia ikusi da neguko hilabeteetan: urtarrilean (-17%), otsailean (5,20%), abenduan (19,39%) eta horiez gain, opor garaian, abuztuan (-9,41%) eta ekainean (-5,20%). Halabeharrez, hilabete horietan guztietan arrazoi bat edo beste arrazoi bat dela eta bulegoko bitartekoak gutxiago izan dira edo desbideratu dira kontsumitzaileen kontsultei arreta ematea ez diren beste jarduera batzuetara.



**Kontsulta horietako aurkezpen moduari** dagokionez, datuak iazkoen antzekoak dira, gorabehera txiki batzuekin. Oso jaitsiera arina gertatzen da zuzeneko arretan telefonoaren bidezko arretaren mesederako eta portzentaje berean mantentzen da kanal telematikoak. 2014an arreta jaso zuen zuzeneko hitzorduen portzentajea oso altua izan zen eta, nahiz eta jaitsiera txiki bat izan, oraindik ere altua da 2015ean, %57 baino gehiago izanik. Herritarrek zuzeneko arreta nahiago dute beste kanalekin alderatu, eta hau egiaztatu ahal den egitate bat da. Kanal telematikoak guztizko kopuruaren %20 izatera iritsi da, baina kopuru hau atera da “nahiz eta aukera hau ez izan” kasu askotan, berez, nahiago den aukera, baizik eta hau den guk “eragindakoa”. Dena den, gure ustez horixe da kanalik egokiena zalantzak planteatzeko edo aholkua eskatzeko, bulegora etortzeko beharrik gabe eta erantzun maila osatuagoarekin. Horregatik saiatzen ari gara bultzatzen komunikazio bitarteko hau azken urteotan.

KONTSULTEN AURKEZPEN MODUA	2010 %	2011 %	2012 %	2013 %	2014 %	2015 %

POSTA ELEKTRONIKOZ	14,23	12,23	16,36	26,19	20,50	20,30
ZUZENEAN	55,54	52,85	49,95	50,78	59,27	57,09
TELEFONOZ	30,13	34,92	33,64	22,89	20,23	22,47
<b>GUZTIRA</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Kontsulta gehien izan dituzten sektoreei dagokienez, erantsita doan taulan jasotzen dira nabarmenenak, 2011tik hona izan duten urtearteko aldaketarekin batera.

Esan behar dut nahiz eta beste batzuetan baino pixka bat gehiago lortu badugu sailkapen sistema berrira egokitzea, kontuan hartu behar da hori ez dagoela behar bezala egokituta errealitatearekin.

Zertan oinarritzen naiz aurrekoa adierazteko? Kontua da zifrak ez datozela bat benetan eskatzen denarekin. Lehenik eta behin, kontsulta gordetzen saiatzean ateratzen den erailtzen eta produktuen sistemak eragiten duen gauza bakarra nahasketa da langilearen aldetik, izan ere presarekin eta hurrengo kontsultak eragiten duen estututa egoten delako askotan.

Beste alde batetik, egungo kontsumoan “merkataritza elektronikoa” edo zerbitzuen etxeko merkataritza bezain garrantzitsuak diren sektore garrantzitsuak ez dira argi bereizten, eta horrek kutsatzen du estatistika. Kontuan hartu behar da ondoko taula ez dela aplikazioak ematen duena, baizik eta idazten duenaren egokitzapen neketsu baten ondorioa dela.

SEKTOREA	KOPURU A	%	KOPUR UA	%	KOPU RUA	%	KOPUR UA	%	KOPUR UA	%
	2015		2014		2013		2012		2011	
Bidaia- agentziak	22	1,02	18	0,83	23	1,03	18	0,88	26	1,21
Elikadura	17	0,84	12	0,54	5	0,21	95	4,63	9	0,41
Ibilgailuak	114	5,61	87	4,55	89	3,96	103	5,01	116	5,39
Bazarrak							8	0,39	12	0,56
Merkataritza elektronikoa			42	1,95	38	1,66	75	3,65	59	2,74
Etxetresna elektrikoak	120	5,67	44	2,09	31	1,47	34	1,66	56	2,6
Energia	324	15,13	253	11,57	126	4,59	264	12,85	276	12,81
Hezkuntza	24	1,12	18	0,90	23	1,01	22	1,07	12	0,56

Azalera handiak									34	1,58
Gremioak, etxebizitza	42	1,96	52	2,52	122	5,41	89	4,33	117	5,43
Ostalaritza	33	2,01	33	1,54	24	1,05	25	1,22	18	0,84
Bitxigintza Erlojugintza	10	0,33	13	0,62	1	0,04			11	0,51
Altzariak	51	2,39	65	3,11	45	2,00	56	2,73	24	1,11
Txikikazko bestelako merkataritza	42	1,96	55	2,8	167	6,39	27	1,31	24	1,11
Beste batzuk	185	8,57	162	8,18	108	4,83	99	4,82	95	4,41
Etxebizitza agentzia baten sustapena/alo kairua	53	2,46	51	2,38	32	1,41	41	2	73	3,39
Aseguruak	115	5,33	117	5,34	121	5,40	116	5,65	130	6,04
Banketxe zerbitzuak	142	6,58	151	5,62	197	8,77	154	7,5	137	6,36
<b>Telefonia</b>	<b>718</b>	<b>33,33</b>	<b>881</b>	<b>40,07</b>	<b>893</b>	<b>39,85</b>	<b>715</b>	<b>34,81</b>	<b>762</b>	<b>35,38</b>
Ehungintza, oinetakoak	33	1,56	44	2,14	28	1,24	32	1,56	68	3,16
Arropa garbitegiak	3	0,14	8	0,38	9	0,39	0,393	0,15	12	0,56
Garraioak	68	3,17	56	2,59	56	2,49	68	3,31	53	2,46
Etxeko salmenta			6	0,27			9	0,44	30	1,39

“Lau handiak” liratekeenek –telefonía, energia, banketxea eta aseguruak- iazkoaren antzeko portaera izan dute, ondoren zehaztuko ditudan aldaketekin.

Telefoniak zertxobait gora egin du aurtén, kontsulta guztien %35 gaindituz. 2013ko igoera handiaren ondoren, egonkor mantendu da kopurua.

Energiari buruzko kontsultak ere egonkortu dira, %12 baino gehiagoko kopuruarekin. Kontsultaren arrazoiak aurreko urteetako antzekoak izaten dira, baina gorantz doaz: sektorearen liberalizazioaren ondoriozko arazoak eta gure eremuan tradizionalki ezarrita e dauden konpainiek egindako komertzializazio erasotzailea. Merkatu librerá pasa diren kontsumitzaileek lehen baino okerrago ulertzen dute faktura elektronikoa, zer kobratzen zaien eta zer kontratatu duten. Hain da handia mordoíloa, non bakarrik pentsatu ahal den hori guztia nahita egiten dela.



Bankak jaitsierarekin jarraitzen du. Jaitsiera txikia da baina etengabekoa da urteetan zehar. Arrazoia ez dugu argi ikusten, baina aurreko urteetako memorieta adierazitako inpresioa mantentzen dugu. 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.

Gainerako sektoreei dagokienez, gorakada nagusiak, ehungintzan, oinetakoetan, etxebizitzan lortu dira zifrarik altuenak, baita horien konponketetan eta egokitzapenetan jarduten duten gremioetan ere. Iaz adierazi genuen espero genuela gorakada hori sektore horietan izandako kontsumo txikia apur bat animatu izanaren isla izatea, eta badirudi kontuak bide horretatik doazela.

Aitzitik, jaitsi egin diren sektoreak hauek dira: Altzariak, elikadura, ostalaritza eta lurreko garraioa, baina hori guztia nahiko txikiak diren zifretan.

Atal hau amaitzeko, adierazi behar da aurten ez dela aldaketa nabarmenik izan, ezta aipagarrikerik ere.

## **1.2. Erreklamazioak**

Ekitaldi honetako bigarren seihilekoan aldaketa esanguratsuak sartu dira espedienteak tramitatzeko moduan.

Hasteko, digitalizatu egin da Udaleko Erregistro Orokorra eta hori dela eta, erreklamazioak ez zaizkigu paperean iristen, baizik eta eskaneatuta eta espedientearekin lotuta dagokion aplikazioaren bidez.

Geroago, Sinadura Digitala ezarri da barruko mailan. Prozesu hau dela eta, zerbitzari batek sinatutako ofizioak, komunikazioak eta txostenak zein Teknikari Juridikoak eta Zinegotzi-ordezkariak sinatzen duten espedientearen artxibo ebazpenak ez dira paperean sinatzen, baizik eta “sinadura-euskarria” izeneko aplikazio digital baten bidez.

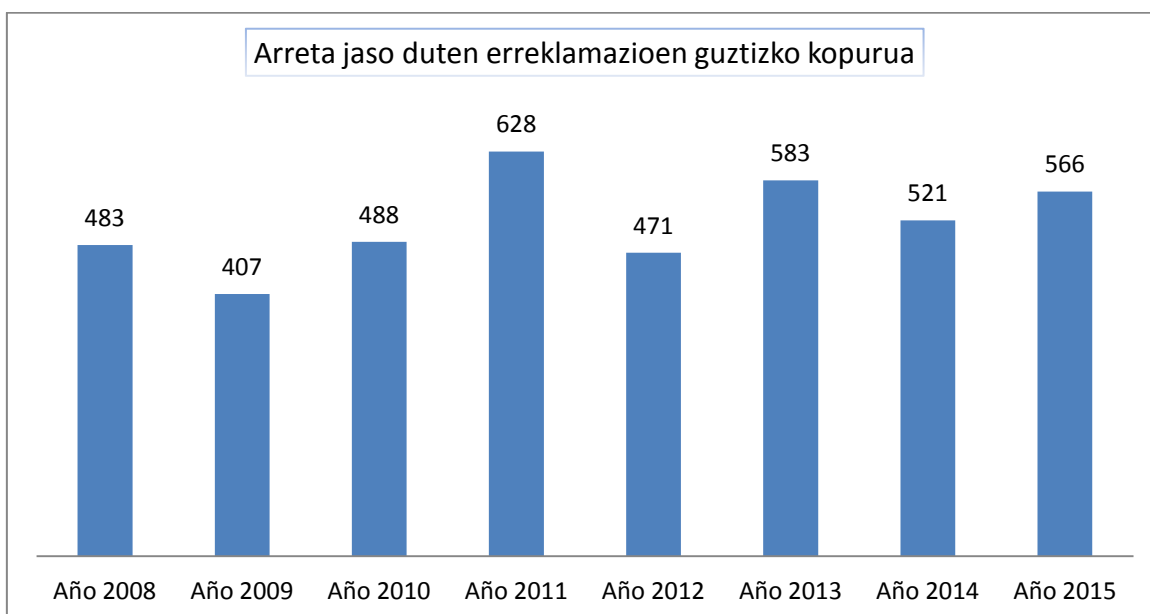
Era berean, Kontsumobide ere aurrera egiten ari da digitalizatzeko gauzatzen ari den prozesuan eta hori dela eta, Arbitrajea egiteko Eskakerak eta espedienteak Lurraldeko Ordezkariarako helarazpenak ez dira paperez egiten, baizik eta Kontsumonet aplikazio informatikoaren bidez.

Bi prozesuak era independentean diseinatu dira eta aldi berean martxan jarri direnez, hainbat funtzionamendu arazo eragiten dituzte eta ez dute laguntzen hasierako helburua betetzen: alegia prozesuen eraginkortasuna garatzea, epeetan eta bitartekoetan azkarragoak izan daitezen. Espero dugu denboraren joanean hori lortzeko gaitasuna izan dezagun, eta denontzat egokia den moduan.

Ekitaldi honetan aurkeztutako erreklamazioen azterketa kualitatiboa egin ondoren, esan behar dugu guztira, **566** erreklamazio aurkeztu direla, iaz baino **45** gehiago. Igoera %8,63koa izan da iazkoaren aldean. Zifra hauek igotzea **ez da ondorio positibo bat**; izan

ere, zifra horiek adierazten dutena da kontsumitzaileen eta ondasun zein zerbitzu hornitzaileen arteko gatazkaren igoera.

Kontsultetarako atalean adierazi dudana bezala, nire iritzian –hainbat urtetako estatistikaren behaketan oinarrituta- elkar lotuta daude batzuen igoerak eta besteen jaitsierak.



Aurten aldaketa batzuk izan dira aurkezteko moduari dagokionez. Erreklamazio-orrien portzentajerik txikiena daukagun, ondoren ikusi ahal den bezala. Honek ez du esan nahi zifra absolutuak jaitsi direnik, baizik eta gainerakoak gehiago igo direla. espedienteen bidez tramitatu arren, Erreklamazio-orri formalik ez duten erreklamazioetan gertatu da igoerarik handiena. Ia guztiak bulegoan egindako kontsulta baten ondorio. Kontsulta horiek unean bertan erreklamazio bihurtzea erabaki da eta horrela arindu da horien tramitazioa eta, gure esku dagoenaren neurrian, ebatzen da.

Aurkezteko modua	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Formala: Erreklamazio-orria	49,10%	36,28%	43,60%	38,25%	39,34%	35,23%
Formala: zuzenean eta salaketa eginez	1,57%	2,09%	4,61%	6,86%	6,33%	15,83%
Informala: e- postaz	49,31%	61,64%	51,78%	54,88%	54,31%	48,93%
GUZTIRA	100	100	100	100	100	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		2015	
Telefonia	214	42,00	317	50,70	218	45,70	290	48,99	263	50,48	238	41,29
Ibilgailuak	19	3,73	22	3,52	16	3,35	21	3,56	7	1,34	19	3,29
Azalera Handiak	27	5,30	27	4,32	30	6,29	29	4,9	22	4,22	19	2,31
Bidaia-agentziak	16	3,14	3	0,48	9	1,89	12	2,03	9	1,72	7	1,22
Elikadura	3	0,59	2	0,32	1	0,21	2	0,34	3	0,57	3	0,51
Energia	33	6,48	79	12,6	60	12,58	70	11,83	52	9,98	99	17,23
Bestelako zerbitzu batzuk	26	5,11	22	3,52	17	3,56	11	2,04	20	3,83	29	4,27
Gremioak, etxebizitza	15	2,95	6	0,96	5	1,05	14	2,38	6	1,15	14	2,26
Ostalaritza	12	2,36	10	1,60	6	1,26	8	1,36	8	1,53	14	2,42
Ehungintza, oinetakoak	18	3,54	18	2,88	13	2,73	13	2,2	13	2,49	9	1,56
Garraioak	21	4,13	13	2,08	16	3,35	14	2,38	14	2,68	27	4,68
Etxetresna elektrikoak	16	3,14	14	2,24	13	2,73	19	3,22	17	3,26	20	3,46
Altzariak	14	2,75	11	1,76	11	2,31	16	2,41	11	2,11	8	1,39
Banketxe zerbitzuak	26	5,11	44	7,04	25	5,24	20	3,38	27	5,18	16	2,78
Txikizkako bestelako merkataritza	13	2,55	9	1,44	11	2,31	19	3,21	15	2,87	18	3,12
Arropa garbitegiak	9	1,77	5	0,80	2	0,42	2	0,34	4	0,76	1	0,17
Informatika	2	0,39	1	0,16	1	0,21	7	1,19	3	0,57	7	1,22
Higiezinaren sustapena	3	0,59	2	0,32			4	0,68	2	0,38	1	0,17
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	6	1,05
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	8	1,39
Hezkuntza	2	0,39	1	0,16	2	0,42	3	0,51	4	0,76	6	0,84
Bitxigintza Erlojugintza	4	0,79	5	0,80	1	0,21			1	0,19	3	0,52
Aisi-jarduerak			2	0,32	5	1,05	2	0,34	4	0,76	2	0,35
Publizitatea			1	0,16	1	0,21			3	0,57	2	0,34
GUZTIRA	509	100	622	100	477		583		521		573	

Aurten aldaketa azpimarragarri bat dago: telefoniaren jaitsiera zenbaki absolutuetan eta portzentajearen ere bai, gutxieneko kopurura iritsi da; dena den, telefoniakoak dira erreklamazioen %40 baino gehiago.

Konpainia horiekin dugun harremanari buruz, aldaketa nagusia da postaren bidezko gure bitartekaritza onartzen ez zuten bi konpainietako batek onartu du, gure lana erraztuz eta kontsumitzaileei erantzuteko epea murriztuz. Gaur egun bakarra da posta arrunta

erabiltzera behartzen gaituen konpainia bakarra, eta hori benetan sinestezina da telekomunikazio konpainia baten kasuan.

Interesgarria da ondoko koadroa ikustea, non konpainien arteko kexa-banaketa islatzen baita.

KONPAINIA	2012		2013		2014		2015	
		%		%		%		%
VODAFONE	68	40,24%	81	32,53%	81	36,65%	59	30,41%
MOVISTAR								
MUGIKORRA	35	20,71%	37	14,86%				
MOVISTAR								
FINKOA	5	2,96%	19	7,63%				
MOVISTAR					51	23,07%	59	30,41%
ORANGE	28	16,57%	50	20,08%	59	26,69%	43	22,16%
EUSKALTEL	10	5,92%	19	7,63%	7	3,16%	10	5,15%
YA.COM	3	1,78%	2	0,80%				
JAZZTEL	11	6,51%	30	12,05%	15	6,78%	17	8,76%
YOIGO	8	4,73%	10	4,02%	8	3,61%	4	2,06%
SIMYO	1	0,59%	1	0,40%			1	0,51%
PEPEPHONE							1	0,51%
	<b>169</b>		<b>249</b>		<b>221</b>		<b>194</b>	

Beti esaten dut “pintzekin” hartu behar dela estatistika hau; izan ere, oso interesgarria litzateke gure hirian konpainia bakoitzaren merkatuko kuotekin kontrastatzea. Baina argi geratzen da Movistar, Orange eta Vodafone konpainien artean –telefonía mugikorraren “nagusiak”- sortzen direla erreklamazioen %80. Telefonía mugikorra aipatu dugu horixe delako kexa gehienak eragiten dituen. Horixe da Euskaltelek duen portzentaje txikiaren arrazoa, konpainiaren helburu nagusia Internet eta telefonía finkoa delako, telefonía mugikorraren aldean.

Bestalde, Jazztelekiko harremana hobetu denez, bitartekaritza arinago bat egiteko prest dagoelako, berriro normaltasunez hasi gara tramitatzen harekiko erreklamazioak. Beraz, logikoa da konpainia horiekiko erreklamazioak igo izana, baina pozik esan behar dugu erreklamazio horiek espero zena baino gutxiago igo direla.

Bestalde, alderdirik azpimarragarriena da Movistar konpainiak izandako erreklamazio kopuruaren igoera, aztertu den aldiaren kopururik handienarekin. Horretan, zalantzarik gabe, eragina izango zuen ekainean izandako kontraten greba eta Fusion kontratuko tarifen berehalako gorakada, zeina udan aplikatu baitzuten.

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

Konpainia	2012	%	2013	%	2014	%	2015	%
-----------	------	---	------	---	------	---	------	---

<b>NATURGAS-EDP</b>	14	23,33	19	27,53	11	21,15	11	11,11
ENDESA	2	3,33	10	14,49	10	19,23	22	22,22
IBERDROLA	13	21,66	13	18,84	13	25,00	<b>34</b>	<b>34,34</b>
GAS NATURAL FENOSA	<b>21</b>	<b>35,00</b>	<b>20</b>	<b>28,98</b>	<b>14</b>	<b>26,92</b>	25	25,25
REPSOL	3	6,66						
E-ON	1	1,66	1	1,44				
Mantentzea eta azterketa	5	8,83	6	8,69	4	7,69	7	7,07
<b>ENERGIA GUZTIRA</b>	<b>60</b>		<b>69</b>		<b>52</b>		<b>99</b>	

Ez ditugu bereizi energiak hartzen dituen bi azpisektoreak (elektrizitatea eta gasa), erreklamazio eta salaketa kopuru handia komertzializatze oldarkorretik sortutako arazoak baitira, hori gauzatzen ari baitira konpainia komertzializatzaileak bi zerbitzuen liberalizazioaren markoan. Gaur egun konpainia guztiak saiatzen dira bezero berarekin bi hornikuntzak komertzializatzen, eta horregatik zaila izaten da une hauetan gasari bakarrik esleitzea adibidez arrazoi horregatik Naturgasen kontra jarritako salaketa. Ekitaldi honetan arazoa murriztu beharrean, txarrera egin du. Hain da horrela, ezen kasu batzuetan pentsatzen hasita nago kontsumoaren eremutik beste eremu batzuetara pasa behar liratekeela, eta ez dakit nola kalifikatu eremu horiek judizialak edo polizialak.

Zifrek argi erakusten dute. Sektore horietan izandako erreklamazioen igoera ikaragarria da. Konpainia guztiek daude ukituta, baina batzuk beste batzuk baino ukituago daude, EDP (lehengo Naturgas) izan ezik, azken honetan jaitsiera nabarmena da. Iberdrola berriro jarri da ranking triste honen buruan, aurtan kexa ugari aurkeztu direlako komertzializatzaileen gainean. ENDESA enpresaren aurkako erreklamazioak bikoitza baino gehiago izan dira eta FENOSAren aldetik ere ikaragarri gehitu dira. Esan beharra dago neurri handi batean haien aurkako erreklamazioen eta salaketen arazoia dela komertzializatzeko erabiltzen dituzten metodo oldakorrak direla, eta horien barruan mantentzeko kontratu batzuk sartzen dira, eta behin eta gehiagotan bezeroa ez da gogoratzen horrelako bat sinatu duenik.

#### Banku- eta finantza-zerbitzuak

Banketxeari buruzko erreklamazioek jaitsiera esponentziala izan dute aurtan. Izenburu horren pean ez dugu bankua soilik sartzen, horiekin lotutako beste finantza zerbitzu batzuk ere sartzen ditugu, hala nola kreditu azkarrak eta antzekoak kudeatzen dituzten enpresak; eta horietan dira erreklamazio kopururik handiena eragiten dutenak eremu horretan dugun gaitasun falta dela eta. Kontu positiboen artean, aipatu behar da ia desagertu dela Oney finantza entitateak finantzatzen duen Alcampo txartelarekin zegoen arazoa, beste ekitaldi batzuetan hain nabarmena zena.

Kontsumonet aplikazioan izandako aldaketek ere hutsaltzen dituzte gai horri buruzko estatistikak, nire iritziz. Eragin negatiboak murrizten lortzen ari bagara ere, oraindik daukagu kasuen %12 “bestelakoak” kasuistikan, eta kopuru hori gehiegi da argi eta garbi. Aukeratzen duzun produktuan agertzen diren erlaitzek eragiten dute arazoa. Derrigorrezko edukia dute eta atal horretan azaldu dugun arazoa dela eta, askotan gertatzen dena da motiboa ez datorrela bat ateratzen diren erlaitzekin, eta horregatik

sortzen da “bestelakoak” gehiegizko portzentaje hori. Dena dela, Estatistikak osagaiak “sukaldatzea” ahalbidetzen duen zientzia bat denez, zortzi puntutan murriztea lortu dugu hain gaizki zehaztuta dagoen motibo hori.

Bermeeekin zerikusia duten erreklamazioek kopururik handiena lortu dute, eta guztizkoaren %14 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, kontsumitzaileak bere eskubideak gauzatzeko zailtasunak jartzen dituen sistema bat dirudi.

*La relación a tres entre consumidor, punto de venta y compañía que presta el servicio no facilita las cosas en este aspecto, más bien parece un sistema predispuesto para dificultar al consumidor el ejercicio de sus derechos.*

ARRAZOIAK	2010	2011	2012	2013	2014	2015
ZERBITZU/PRODUKTU AKASTUNA EMATEA	34,38%	23,20%	26,20%	12,42%	7,23%	9,45%
KONPONKETA AKASTUNA					0,78%	0,70%
FAKTURAK	38,28%	55,20%	41,29%	34,16%	25,59%	26,26%
BERMEEN GAIAN ARAUAK EZ BETETZEA	5,47%	6,56%	6,91%	9,31%	10,35%	14,53%
ARAUDIRA EGOKITZEN EZ DIREN OSAERA ETA KALITATEA	5,86%	3,04%	3,98%	3,41%		
KONTRATUA/ESKAITZA EZ BETETZEA	7,23%	8,32%	9,64%	10,86%	6,84%	7,70%
PSP-EN PUBLIZITATE EZA	0,20%	0,16%	0,41%	3,10%		
HIGIENE OROKORRA			0,41%			
ERREKLAMAZIO ORRIAK	2,93%	0,32%	0,21%		0,002	0,61%
INFORMAZIOAREN ARAUDIA EZ BETETZEA	3,12%	1,76%	7,75%	5,27%	6,05%	6,12%
PUBLIZITATE ENGAINAGARRIA					3,32%	0,87%
SEGURTASUN ARAUAK EZ BETETZEA	0,78%	0,64%	1,25%	0,62%		
KONTSUMOKOAK EZ DIREN IRREGULARTASUNAK		0,16%	0,41%			
BESTE SALMENTA-MODALITATE BATZUK			0,41%			
INFORMAZIO ESKAERA	0,98%	0,48%	1,46%			
ESTABLEZIMENDUTIK KANPO EGINDAKO SALMENTAK		0,16%				
PRODUKTIAREN/ETIKETATUAREN IDENTIFIKAZIOA			0,62%	0,31%	1,37%	
BESTE BATZUK				20,49%	20,70%	12,25%
ITZULKETAK					0,78%	0,70%
BANKETXEETAKO GAI ESPEZIFIKOAK					3,52%	1,75%

ASEGURUETAKO GAI ESPEZIFIKOAK					1,56%	1,57%
TELEFONIAKO GAI ESPEZIFIKOAK					11,72%	14,18%
KONTU ESPEZIFIKOAK GARRAIOA						3,50%
ESKAEREN GUZTIZKOA						

Antzeko zerbait gertatzen zen zerbitzu akastunak emateak eragiten zituen arazoekin. Asko murriztu dira interpretazio aldaketarekin eta zertxobait errekueratzea lortu dute. Gure ustez, berrmatuko balitz kontsumitzailea behar bezala informatua izatea –hori baita bere eskubide nagusietako bat- zerbitzu bat erosten edo kontratatzen dueneko baldintzen inguruan, kexak esponentzialki jaitsiko lirateke.

Iaz poztu ginen merkataritza jarduerarako betekizunak ez betetzeari buruzko kexak murriztu zirelako. “Bestelakoak” gisa sartzen direnak gutxiago direnez, aurrekoetan igoera ikusten da. Produktuen komertzializazio oldarkorra, kasu batzuetan legearen mugetan dabilena, gure alor honetan gerta daitekeen arau-hauste larrietako 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, eta garrantzi handienetako bat da. Berririo gertatu da igoera eta berririo itzuli gara kontsultez eta “ontzi komunikatuen” teoriak hitz egiten genuenean aipatzen genuen gaira. Ez gaude pozik horrekin. Horrek gatazka gehiago egotea dakar berekin eta horrez gain, prebentzio moduan jende gehiagorengana iristea lortuko bagenu, Gure informazio eta aholkuarekin erreklamazio zati bat egitea ekidingo genuke, kontuan hartuz erreklamazioek eskatzen duten arreta dela eta gure bitartekoak ezin dira kontsultetan zentratu. Azken batean “gurpil zoro bat” da.

Daukagun kontsolamendu bakarra da nahiz eta guztira gehikuntza bat gertatu den, erabaki gabeko espedienteak zertxobait jaitsi direla ( %7,74an 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	2015	
ABENIKOZ artxibatzea	35%	46%	52%	49.89	45,8	35,45	39,11	212

Abeniko partzialekoak					2,06	5,78	4,20	23
Abeniko gabeko artxibatzea	6%	14%	18%	18,02	14,80	18,11	17,71	96
Arau-hauste gabeko artxibatzea	13%	10%	11%	10,06	6,71	7,32	10,33	56
Espediente-proposamena	2%	2%	1%	0,41	0,86	4,43	0,55	3
LEKUALDATZEA	4%	5%	3%	0,62				
INIBIZIOA	3%	4%	2%	2,51				
Leku-aldatzea/Inbibizioa					3,95	4,24	3,13	17
GAITZETSIA	13%	9%	5%	8,17	9,64	6,55	4,79	26
Izapidera onartu ez den artxibategia	4%	4%	4%	3,35	3,44	2,50	3,32	18
Idatzizko ohartarazpena	0%		0%					
Lokalizatu gabea					0,77		0,73	4
Arbitraje-proposamenarekin					1,72	4,05	3,13	17
Ohartarazpenarekin						0,19		
Kexa						2,50	5,16	28
ERABAKI GABE	16%	7%	5%	6.91	10,7	8,86	7,74	42
<b>GUZTIRA:</b>								542

Iazko atzerapenaren ondoren, abeniko zifra ia bi puntutan berreskuratzea lortu dugu eta orain %43tik gorakoak dira. Zifra positiboa bat da eta norabide onean garamatza kasu guztien erditik hurbil gaudelako konponketari dagokionez, eta batez ere itxi gabe dauden erreklamazioak kontuan hartzen baditugu.

Zifra deigarrietako batzuk dira “kexen” kapituluari dagozkionak. Kontzeptu berri hori aurreikusita dago Erreklamazio-orrien dekretuaren erreforman. Ia bikoiztu da kexen portzentajea iazkoarekin alderatuz. Erabaki berria oso egokia bada ere –eskaerak ez onartzeko arazoa ekiditen duelako-, gehiegi ez handiagotzea espero dugu. Herritarrek bi arrazoirengatik egiten dituzte kexak: “jasota gera dadila” edo guk –haien hitzen bezala- “errieta” egin ahal diogula era desegokian arreta eman zion enpleguari edo zerbitzu patala eman dion establezimenduari.

Bestalde, aipatu behar da lurraldekora helarazitako espedienteen kopurua jaitsi dela eta horien artean badaudela kontsumo gaian legedia ez betetzeagatik zigor espedientea irekitzeko proposamena dutenak, eta ez dutenak ere bai. Horiek dira erreklamazioen nukleorik garrantzitsuena. Eskertzekoa litzateke Kontsumobideren aldetik informazio gehiago emango balitz horien garapenari eta tratamenduari buruz.

**Emaitza horien diru-kuantifikazioarekin** jarraituz, gure bitartekotzaren bidez, kontsumitzaile irundarrek, modu batera edo bestera, **30.610,15** euro ordain diezaieten



lortu dute, entitateek egindako itzulketen kontzeptuan, erreklamaturako kopuruak baliogabetuz edo konpentsazio-moduan ordainduz.

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

#### **b) Kontsumoko Arbitrajea:**

Arbitrajea egiteko eskaeren xehetasuna taula honetan dago jaso: Aurten 16 kontsumitzailek jo dute arazoak konpontzeko Eusko Jaurlaritzak bere Kontsumobide Kontsumo Institutuaren bidez eskaintzen duen sistema honetara.

<b>KODEA</b>	<b>ENPRESA</b>	<b>EMAITZA</b>
2015BSAC001	VODAFONE	BAIETSIA
2015BSAC002	ORANGE	AHO BATEZ BAIETSIA
2015BSAC003	GUIGASI	NAHI ZENA AURREZ BETE DA
2015BSAC004	ORANGE	AHO BATEZ BAIETSIA
2015BSAC005	ORANGE	AHO BATEZ BAIETSIA
2015BSAC006	Joyería Patricia	AHO BATEZ PARTZIALKI BAIETSIA
2015BSAC007	ORANGE	AHO BATEZ PARTZIALKI BAIETSIA
2015BSAC008	ORANGE	GAITZETSIA
2015BSAC009	SEMATEC	AHO BATEZ PARTZIALKI BAIETSIA
2015BSAC010	VODAFONE	AHO BATEZ BAIETSIA
2015BSAC011	CORREOS	AHO BATEZ BAIETSIA
2015BSAC012	VODAFONE	AHO BATEZ BAIETSIA
2015BSAC013	IBERDROLA	EZ DA IZAPIDERA ONARTU
2015BSAC014	MOVISTAR	EZ DA ARBITRAJERIK ONARTU
2015BSAC015	VODAFONE	AHO BATEZ PARTZIALKI BAIETSIA
2015BSAC016	CORREO	NAHI ZENA AURREZ BETE DA

16 eskaeretatik 11 telefono konpainiei dagozkie: zehazki, 4 Vodafoneri, 5 Orangeri eta bat Movistarri. Gure ustez, telefono konpainiek –sistema formalki erabat utzi gabe ere- muga 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.

Gainerakoan, aurten eskaerak zertxobait aldatu dira, eta orain arte ukitu gabeak ziren sektore berriak hartu dituzte. Ekitaldi honetan tramitatu da CORREOSentzako lehen eskaera, eta baietsi egin da, gainera.

Arbitrajez gain, aipatu behar da gure zerbitzuan bi ADISKIDETZE-EGINTZA egin direla erreklamatu eta erreklamatazileen artean. Horietako batek emaitza positiboa izan

zuen, eta zerbitzutik arbitraje bidera bidali genuen; besteak Abenikoetan amaitu zuen gure bitartekaritzari esker, kasu horretan bitartekaritza pertsonala eta zuzena.

### **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 aldizkako 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 ikuskaritza.

5 akta eta 7 txosten egin dira Udalaren Kontsumo Zerbitzurako 2015ean egindako ikuskaritza-jardueren ondorioz. Kontsumoko Lurralde Ordezkaritzarako Merkaturako kontrolatzeko 2 kanpaina egin dira: Laser depilaziorako makinak eta telefoniako kontratu aurreko informazioaren kontrola; eta 5 akta eta entxufeen segurtasun kanpainagatik fakturen errekerimendu akta bat egin dira. Azkenik, salmenta ibiltariaren gainean 39 asteroko kontrol egin dira Azoka Txikiarenak eta 6 akta salmenta ibiltariko postuen azaleraz.

Horren ondorioz, ikuskaritzarako diren lanaldiaren %75etik, Kontsumo Zerbitzurako ikuskatze-lanak %40 izan dira. %25 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 aztertze eta abar.

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

Sektoreka, 2015ean, ikuskatze-jardunbide gehienak salmenta ibiltariaren sektorearen ingurukoak izan ziren (479); eta ondoren, G4520 sektorea, ibilgailuak konpontzeko tailerrena eta I5510 sektorea Ostalaritzarena.

Salmenta ibiltariaren sektorea – N306- izan da jardunbide gehien eragin dituen; eta ondoren N80306-erreklamazio orrien faltarena.

### **ERREKLAMAZIO ORRIEN BIDEZ EGINDAKO IKUSKAPENAK (OMIC)**

#### **JARDUKETAK SEKTOREKA**

<b>SEKTOREA</b>	<b>AKTAK</b>	<b>TXOSTEN AK</b>	<b>GUZTIR A</b>
G4520- Ibilgailuak konpontzeko tailerra	2	0	2
I5510- Ostalaritza	1	1	2
G4719- Bazarrek	1	1	2
S9601- Tindategiak	1	0	1
M7490- Zerbitzu pertsonalak	1	0	1
G4711- Supermerkatuak	0	1	1
K64- Banketxeak	0	1	1
J61- Telefonía	0	1	1
D474- Hipermerkatuak	0	1	1
<b>GUZTIRA</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>12</b>

#### **ERREKLAMAZIOEN ARRAZIOAK**

<b>ZIOAK</b>	<b>AKTA K</b>	<b>TXOSTENA K</b>	<b>GUZTIR A</b>
N80360- Erreklamazio orriak	3	2	5
N204- Iruzurra zerbitzu- ematean	1	1	2
N502- Publizitatea	0	1	1
N70217- Erabilerarako argibideak	0	1	1
N80308- Ezinbesteko bestelako dokumentazioa	0	1	1
N205- Iruzurra konponketan	0	1	1
N80303- Aurrekontuak	1	0	1
<b>GUZTIRA</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>12</b>

<b>SALMENTA IBILTARIAREN KONTROLA</b>	
Asteroko azoka txikia	39
Salmentarako azalera gainditzeagatik egindako aktak	6
Bide publikoan salmenta ibiltaria egiteagatik jarraitutako jarduketak	0

## KONTSUMOKO ORDEZKARITZARAKO EGINDAKO KANPAINAK

<b>LASER DEPILAZIO ZENTROETAKO KANPAINA</b>	
Bisitatu diren establezimenduak	2
Jarraibide liburuxkarik, eta mantenimendukorik gabeko makinak	2
<b>TELEFONIAKO KONTRATU AURREKO INFORMAZIOARI BURUZKO KANPAINA</b>	
Bisitatu diren establezimenduak	3
Ez da informatu kontratuari uko egiteko aukeraz	2
Ez da informatu zerbitzuaren epeak bete ezean dirua itzuli beharra dagoela	3
<b>ENTXUFE-OINETAKO LAGINAK BILTZEKO KANPAINA -2014KO URTEA</b>	
Bisitatu diren establezimenduak	1
Fakturazioari dagokion errekerimendu-akta	1

### IV. PRESTAKUNTZA-EKINTZAK KONTSUMOAREN ALORREAN

Auzo-elkarteekin lankidetzan Kontsumoari buruz egindako hitzaldi-programaren barruan, hitzaldi bat egin da 2015. urtean.

“KONTSUMOARI BURUZKO OINARRIZKO NOZIOAK” HITZALDIA ARTIA AUZO ELKARTEAREN LOKALETAN

Elkarteak berak eskatuta egin zen ekainaren 5ean, 18:30ean, elkartearen lokaletan, eta Kontsumobideko teknikariek eman zuten. Bertara hogeit hamar pertsona joan ziren eta, ondoren, Auzo Elkartearen ekintza bat gauzatu zen, eta pintxoak eta gastronomiako hainbat produktu dastatu ziren.

### V. MIKROMEZUEN ETA KARTELEN ZAZPIGARREN LEHIAKETA

Martxoaren 15ean Kontsumitzaileen Eskubideen Munduko Eguna dela-eta, "**Zure kontsumoak mundua alda dezake**" gaiaren inguruko Mikromezuen eta Kartelen Lehiaketa antolatu du zazpigarren urtez Kontsumo Zerbitzuak.

Lehiaketaren deialdi honetara guztira **240** lan aurkeztu dira.

Horietatik **169** gaztelaniaz eta euskaraz egindako mikromezuak ziren, Irungo Bigarren Hezkuntzako (DBH) ikasleek eginak.

Kartelei dagokienez, **71** lan aurkeztu dira, Lehen Hezkuntzako 5 eta 6. mailako ikasleek eginak. Irudia izan da, kasu honetan, krisi garaian kontsumitzeari buruzko gogoetak helarazteko bidea.

Ikastetxeen parte-hartzea anitza izan da.

Mikromezuen kategorian, IES Eguzkitza BHI, El Pilar, Erain, Eskibel, Irungo La Salle, IES Toki-Alai BHI, San Vicente de Paul, eta IESTxingudi BHI ikastetxeetako ikasleek parte hartu dute.

Kartelen kategorian, berriz, parte-hartzaileak Belaskoenea, Eguzkitza, Erain, El Pilar eta Elatzeta izan dira.

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

Sariak banatzeko ekitaldia martxoaren 3an bertan egin zen, Informazioaren Gizarte eta Parte-hartze Arloko Zinegotzia buru zela.

Une honetan abian jarria dugu lehiaketaren ZORTZIGARREN edizioaren deialdiaren prozesua.

## **VI. INFORMAZIOA ETA DIBULGAZIOA**

### **c) Web orria**

Oraingoan ez dira errepikatu 2015eko datu bikainak, geure weborria dugunetikizandako daturik onenak. Bisitari kopurua eta bisitatutako orrialdeena goian mantentzen da, baina ez da igo ekitaldi honetan. Behar bada beharrezkoa izango da weborria maizago eguneratzea, ahal bada, eta dibulgazioari begira hobekuntzak egitea.

Dena dela, egindako "banner" kopurua handia izan da. 2013an 7 egin ziren; 2014an hamaika; eta 2015ean 14.

2015/01/07: KIUBen gomendioak beherapenetan erosteko.

2015/01/29: Kontsumobide aldizkariaren ale berria

2015/03/06:

17/03/2015: Arazo bat dut kontsumo alorrean, zer egingo dut? Kexatuko naiz? Erreklamatuko dut? Salaketa jarriko dut?

2015/03/24: Erreklamazioak: Bide korapilotsua

2015/04/29: ACUBIk eta KIUBek jakinarazten dizute nola ekidin apirilaren 30ean banketxeko kontua blokeatzea.

2015/06/03: Hitzaldia: "Kontsumoari buruzko oinarrizko nozioak" ostiral honetan, 18:30ean, Artia Auzo Elkartearen.

2015/06/10: Fakturaren zenbatekoa egiaztatzeko tresnak  
2015/07/07: Udako merkealdia: Kontsumobideren 10 aholku baliagarri  
2015/07/31: Oporrak ongi pasatzeko aholkuak  
2015/09/21: KIUBen aholkuak gas-ikuskapen faltsu batekin engaina ez gaitzen  
2015/10/14: Volkswagenen motor trukatuak  
2015/10/21: Interneteko konpainia batean baja emateko garaian, kontuz “routerra” itzultzeko kontuarekin!  
2015/11/24: Aholku batzuk Black Friday egunari begira

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 38 izan dira [www.irun.org/omic](http://www.irun.org/omic) orrian kontsumoaren inguruan jasotako gaurkotasunezko berriak.

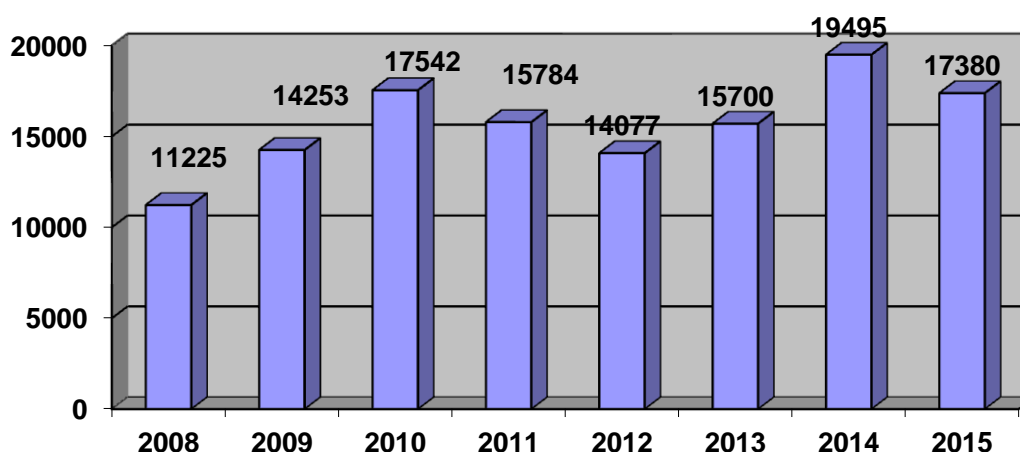
Web orria, bestalde, bozgorailu antzeko bat izan da Auzo Elkarteetan emandako Kontsumoko Hitzaldiei eta Mikromezu eta Kartelen Lehiaketari begira.

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.

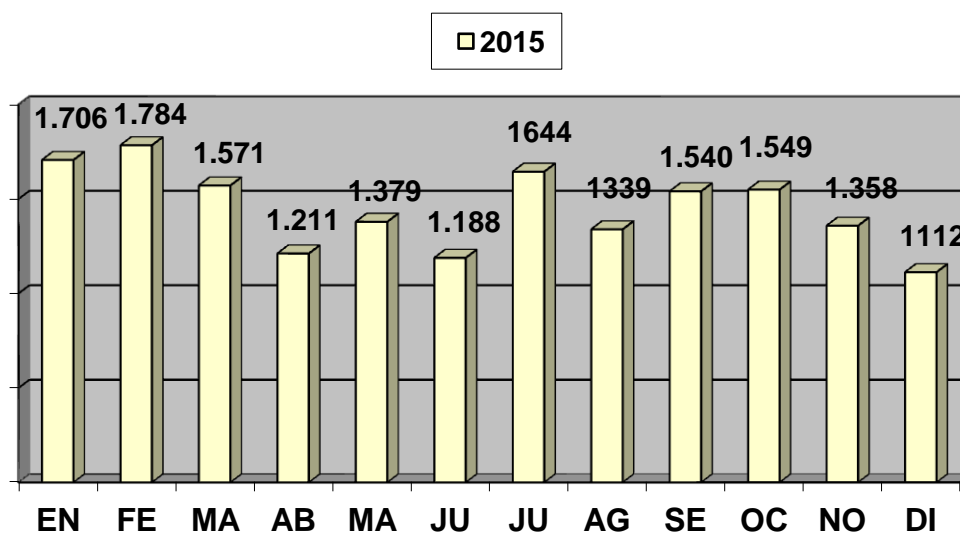
Mikromezuen lehiaketako zortzigarren edizioaren prestaketarekin lotuta, KIUBen twittera atari bat ari gara perstatzen, 2016ko urtarrilerako martxan egongo da.

Ondoko grafikoan ikus daiteke gure orrialdean bisitek 2008tik aurrera izan duten bilakaera, gorabehera handiak dituen, ikus daitekeen bezala. Ahaleginak egingo ditugu 2016an berriro ere gorantz joan dadin.

### KIUBeko web orrian izandako bisitak



Urtearen barruan egindako sarreraren banaketa ere aldatu egiten da ekitaldi batetik bestera. 2015eko joera beheranzkoa izan da, nahiz eta urte hasieran indartsu hasi. Udaberrian asko jaitsi zen eta udan, ordea, gora egin zuen, nahiz eta horrek zerikusirik ez izan normalean gertatzen denarekin. Udan izaten da urtearteko bisita kopuru txikiena. Dena dela, jaitsierarik handiena urritik aurrerakoa izan da, eta zifra handienak abenduak izan dira, ez da betere normala baino.



#### **d) Dibulgazioa**

Zerbitzuak hedabideetan izan duen ikusgarritasuna ere jaitsi egin da: 2013an 15; 2014an 25; eta 2015ean 12 bakarrik. Jaitsiera horretan Udal honetako komunikazio orokorreko politikaz gain, eragina izan du hedabide desberdinetan zenbaterainoko leku librea izan duten ere.

Hona hemen horien banaketa, hilabetez hilabete:

#### **2015 – Urtarrila:**

- Komunikazio ekintza, merkealdian erosteko hainbat gomendio emateko.
- Albisteak Diario Vascon eta Noticias de Gipuzkoan, 2014an atenditutako kontsulten inguruan
- Albisteak Diario Vascon, Mikromezu eta Kartelen VII Lehiaketaren aurkezpenaren inguruan
- 

#### **2015- Otsaila:**

- Albisteak Diario Vascon, Mikromezu eta Kartelen Lehiaketaren epe amaieraren inguruan

#### **2015 – Martxoa:**

- Komunikazio ekintza, Mikromezu eta Kartelen VII Lehiaketako partaidetza datuei eta sari-banaketa ekitaldiari buruz

#### **2015- Apirila:**

- Esku-hartzea Radio Irunen, ACUBIrekin batera. Gaia: Aste Santuko oporraldia seguru igarotzeko aholkuak
- Txingudi Sport FM TV: Banketxeko kontua blokeatzea ekiditeko aholkuak



### **2015- Uztaila:**

- Txingudi Sport FM TV: KIUBek eta OMICek ohartarazten dute igo egin direla iruzurrak errentetan

-

### **2015- Iraila:**

- Albistea Diario Vascon, bertan KIUBek eta OMICek gogorarazten dute establezimenduz kanpoko erosketetan atzera egiteko eskubidea dagoela

### **2015- Urria:**

-

- Esku-hartzea Radio Irunen, ACUBIrekin batera: Gaia: Atzera egiteko eskubidea
- Esku-hartzea Radio Irunen, ACUBIrekin batera: Gaia: Erreklamazio orriak

### **2015 – Abendua:**

- Esku-hartzea Radio Irunen, ACUBIrekin batera: Gaia: Eguberrietarako aholkuak: erosketak, bermeak eta itzulketak

### **e) Langileen birziklatze-prestakuntza**

#### **- Kontsumoko informatzailea:**

- Jardunaldia lehiaren euskal agintaritzarekin batera, Bilbon, 2015eko apirilaren 23an, Kontsumobide-Kontsumoaren Euskal Institutuaren eskutik
- Saio Monografikoa, Kontsumonet aplikazio informatikoari buruzkoa; Bilbon, 2014ko maiatzaren 26an eta ekainaren 3an eta 4an Kontsumobide-Kontsumoaren Euskal Institutuaren eskutik
- Ikastaroa, “Kontsumo gaietan araudia eguneratzea”, Bilbon, 2015eko azaroaren 3an, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak emana.
- Ikastaroa, gai hauen inguruan: Pertsona kontsumitzailea txikizkako merkataritzaren aurrean eta Merkataritza elektronikoa; Bilbon, 2015eko abenduaren 2an eta 3an, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak emana

## **VII. ASOZIAZIONISMOAREN SUSTAPENA**

2015eko 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 berriari sartzeko prozesuaren barruan, kontsumitzailearentzako dibulgazio- eta prestakuntza-jarduerak egiteko hitzarmena egin da.