



Durangoko Merinaldearen  
Amankomunazgoa  
Mancomunidad  
de la Merindad de Durango

Prentsa zerbitzua

## **DURANGOKO KIUB BULEGOAK 849 ERREKLAMAZIO JASO ZITUEN IAZ**

**Iaz orain dela bi urte baino 114 kexa gutxiago bideratu dira, guztira 2011. urtean 963 izan bait ziren.**

**Jarri diren erreklamazio gehienak telekomunikazio, elektrizitate, ura edota gasarekin erlazionaturik egon dira.**

**Erreklamazioez gain, bulegoak 745 kontsulta erantzun zituen, bai telefonoz edota korreo elektronikoz. Gainera 116 erreklamazio orri jarri zituen eta Eusko Jaurlaritzaren Osasen sailera eraman ziren.**

Durangaldeko Amankomunazgoko Kontsumitzaileen Informazio Udal Bulegoak (OMIC-KIUB), 849 erreklamazio bideratu zituen iaz. 2011. urtean baino 114 kexa gutxiago izan ziren, guztira urte horretan 963 batu zirelako. Denak Eusko Jaurlaritzak duen erreklamazio erregistroan, Kontsumo.net-en inskribatu ziren.

Kexa hauekin batera eta bulego honek eskeintzen dituen zerbitzuen artean 745 kontsulta -2011an 1.355 izan ziren- erantzun zituen. Ia gehienak in situ konpondu ziren, erreklamazio eskutitzak bidali gabe.

Aipatzekoa da ere, azken urte honetan 65 urte gorakoek bidali dituzten kontsultak. “Badirudi Amankomunazgoak helduen artean antolatu dituen zerbitzu honen ezaugarriak eman dituelako eta doako dela adierazi eta gero, jende gehiago animatu dela etortzen” azaldu dute bulegoko arduradunek.

Korreio elektronikoz heldu diren kontsulten kopurua nabarmen igo da ere eta horrek adierazi nahi du jendeak gero eta gehien internet erabiltzen duela administrazioarekin kontaktuan jartzeko” aipatu du Oskar Zarrabeitia, Amankomunazgoko lehendakariak.

Azkenik KUIB bulegoak 116 erreklamazio orri bideratu zituen Eusko Jaurlaritzako osasun sailera bidaliz, 2011. urtean 102 izan ziren.

## **SEKTOREAK**

Bulego honekin harremanetan jarri ziren erabiltzaileetatik, %49,70k telekomunikazio gaietaz jarri zituen erreklamazioak eta beste %22,85k gasa, elektrizitate eta uraren inguruan izan ziren. Lehenengo kasuetan, mugikorraren portabilitatean edota fakturazioan oinarritu ziren. Bigarrenean berriz bulegora aurreratzen zirenak ere fakturazioarekin erlazionaturiko kexak ziren, neurrigabeko fakturak, epe luze batean faktura jaso gabe egon direnen kexak edota baimenik gabeko aldaketak kontratuetan Azken kasu honetan aipatu behar da, komertzialek eginiko kontratuak izan zirela.

Gainontzeko kexen artean, bidaiak (%8,25): hegaldien bertan behera uztea, ekipajea galtzea eta overbooking-a gaien artean. Beste asuntu bat bankoekin zerkikusi zituzten kexak (4,59%), hain zuzen preferenteak edota hauek kobratzen dituzten komisioak izan dira erreklamazio gehienak. Handizkariak (%2,83) eta Txikizkariak (2,83), gaien arten salmentak, txarto eginiko konponketak eta bermean gertatutako beste zenbait gertakari eta azkenik beste zenbait erreklamazioak (%8,95), aseguru etxeekin eta interneten bitartez eginiko erosketekin erlazioa zutenak ziren. Jende askok gero eta gehiago interneten bitartez erosten du. Eta hori dela eta zenbait gai hartu behar dira gogoan:

- Web orrialdea <https://tik> hasi behar da. Agertzen den “s” letra segurtasuna adierazi nahi du, nahiz eta askotan ordainketa orrialdean agertu.
- Behean eskuman itxirik dagoen giltzarrapo bat agertu behar da. Zabalik badago izan daiteke ez dela segurua.
- Giltzarrapoaz gain, giltz bat ere agertzen bada, horrek esan nahi du segurua dela eta bertatik bidaliko dugun informazio guztia datuen SSL (Secure Socket Layer)

sistema baten bitartez jasotzen dela. Klik bikoitza egiten badugu giltzaren gainean orri honen segurtasun ezaugarriak jakingo ditugu.

## **NONGOAK**

Amankomunazgoak duen bulego honetara eskualdetik durangarrak (553) izan dira hurbildu diren gehienak, gero Abadiñarrak (114), Elorriarrak (75), Iurretarrak (34), Berriztarrak (28), Zaldibartarrak (20), Atxondoarrak (17) eta Garaikoak (2)-

## **ORDUTEGIA**

Amankomunazgoko KUIB bulegoa Askatasun Etorbidea 2an dago, Durangon. Ordutegia: astelehenetik ostiralera 9:30etatik 13:30etara eta ostegunetan arratsaldez ere 16:00 etatik 18:30etara. Interesatuak 94 620 27 07 telefonora deitu dezakete eta email bat bidali [omic-mdurango@kontsumo.net](mailto:omic-mdurango@kontsumo.net) helbidera.