



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

TXOSTENA

ADINEKOEI ETA ENERGIA-HORNIDURAKO ZERBITZUEI BURUZKO AZTERLANA

AURKIBIDEA

1. AURKEZPENA	3. or.
2. HELBURUAK	4. or.
3. LAGINA	4. or.
4. PROZEDURA	6. or.
5. EMAITZAK	7. or.
6. ONDORIOAK	21. or.
7. ERANSKINAK	23. or.

1. AURKEZPENA

2009an elektrizitatearen sektorea liberalizatu zenez geroztik, sektore horren erregulazioa konplexuagoa da eta erabiltzaileentzat ulertzeko zailagoa. Horrez gain, **bezeroek eskaintza gehiago jasotzen dituzte** eta ez dakite horien aurren nola jokatu. Horrek guztiak erabiltzaileak babesgabeziako eta segurtasun faltako egoeran uzten ditu, haien oinarritzko eskubideak arriskuan jartzen baititu.

Are ardura handiagoa eragiten du **ADINEKOEK** egoera hori nola bizitzen duten ikusteak. *Kontsumo arloko prestakuntza adinekoen zentroetan* programan parte hartzen dutenean, hainbatetan adierazten dute energia-zerbitzu horien funtzionamenduaren aurrean **segurtasun falta eta haserrea** sentitzen dutela, ez dakitela nola jokatu, **ez dutela ulertzen** nola fakturatzeko den, **nazkatuta daudela eskaintza ugari** jasotzen dituztelako eta ez dituztelako ulertzen... Kasu askotan, ez dituzte ezagutzen zerbitzu horien inguruan dituzten eskubideak nahiz betebeharrak.

Horregatik guztiagatik, **interesgarria iruditu zitzaigun zerbitzu horien inguruko iritzi, zalantza, ohitura nahiz asebetetze-mailak jasotzea**, datu zehatz eta fidagarriagoak izan eta erabiltzaile kritiko eta arduratsu izateko gaituko dituzten prestakuntzako eta informazioko balizko neurriak hartu ahal izateko.

AURREKARIAK

Gaur egun ez dago azterlanik txosten honetako datuak jasotzen dituenik, bestela ere ez baitago adinekoen eta kontsumoaren esparruari buruzko azterlan askorik. Jorratzen ari garen alderdiak (adinekoak eta hornidura-zerbitzuak) aztertu dituzten bi txosten soilik azpimarra ditzakegu:

- Kontsumo Institutu Nazionalak, 2001ean, *“La Tercera Edad y el Consumo: Funciones y repercusiones que tiene el consumo de las personas mayores”* azterlana egin zuen; adinekoen etxeetako urteko sarrerei, kontsumo-gaitasunari, gastuaren xedeari eta aurrezkiari buruzko datuak biltzen zituen, baina gai nagusia ez zen hemengo bera, ez eta kolektibo horrek hornidura-zerbitzuen inguruan duen asebetetze-maila eta iritzia ere.
- Bestalde, IDAEk, Industria, Energia eta Turismo Ministerioarekin eta Eurostatekin batera, 2011n, azterlan bat egin zuen, *“Análisis del consumo energético del sector residencial en España”*, Espainiako etxeetako energia-kontsumoa aztertzeko, erabileren eta energia-iturrien arabera bereizita.

Beraz, gure ustez, gutxi aztertutako sektorea denez, azterlaneko datuak **interesgarriak dira egungo euskal gizartearentzat eta kontsumoaren inguruko hezkuntzan jarduten diren erakunde guztientzat.**

2. HELBURUAK

Adinekoek energia-zerbitzuen inguruan duten ezagutza eta jarduteko modua identifikatzea, bai eta asebetetze-maila eta iritziak ere.

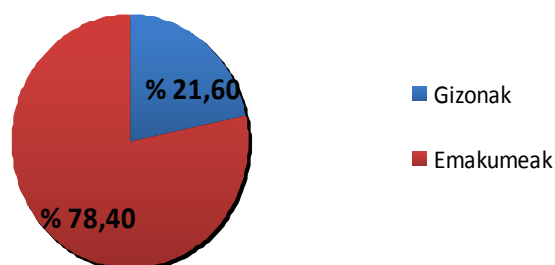
- EAEko adinekoen etxeetako energia-kontsumoa nolakoa den ezagutzea (elektrizitatea, gas naturala, gas propanoa, gas butanoa, gasolioa).
- Adinekoek energia-zerbitzuen funtzionamenduaren inguruan duten ezagutza identifikatzea (fakturazio-moduak, kontratazio-aukerak, azterketak...).
- Adinekoek kontratazio, fakturazio, berrikuspen eta erreklamazioetan nola jokatzten duten jakitea.
- Adinekoek energia-zerbitzuen inguruan dituzten asebetetze-maila, segurtasun falta eta zalantzak ezagutzea.

3. LAGINA

Lagina 2012ko otsailetik ekainera *Kontsumo arloko prestakuntza adinekoen zentroetan* programan parte hartu duten **ADINEKO 250 PERTSONAK** osatzen dute.

Inkestan parte hartu dutenak, sexuaren arabera

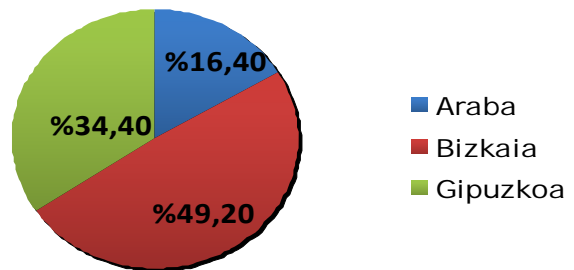
Emakumeak: 196
Gizonak: 54



Emakume- eta gizon-kopuruaren arteko desorekak lotura zuzena du prestakuntza-programan parte hartu ohi duten pertsoekin.

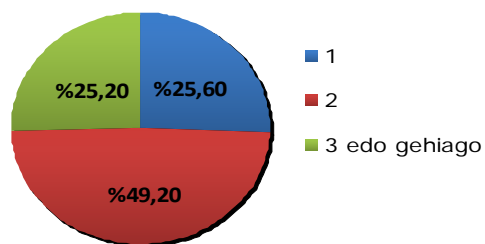
Inkestan parte hartu dutenak, probintziaren arabera

ARABA: 41 pertsona.
BIZKAIA: 123 pertsona.
GIPUZKOA: 86 pertsona.



Etxean bizi den pertsona-kopurua

1 pertsona: 64
2 pertsona: 123
3 pertsona edo gehiago: 63



Inkestan parte hartu dutenen % 25,250 bakarrik bizi da.

4. PROZEDURA

Galdesortaren banaketa eta datu-bilketa **2012KO OTSAILETIK EKAINERA** egin zen, ***Kontsumo arloko prestakuntza adinekoen zentroetan programan parte hartu zuten adinekoen zentroetan.*** Zehazki, honako zentro hauetan:

1. GOIZ-EGUZKI (Hernani)
2. HELDUEN ELKARTEA (Gauegiz- Arteaga)
3. ABAROA (Arrasate)
4. BEGO OÑA (Bilbo)
5. CENTRO DE JUBILADOS (Ortuella)
6. STA. M^a. DE LOS ANGELES (Vitoria- Gasteiz)
7. LAGUNTASUNA (Errenteria)
8. BBK MAMARIGA (Santurtzi)
9. GOI ALDE (Mendexa)
10. NAGUSIEN ETXEA (Berango)
11. SANTAKURTZ (Muxika)

Ikus eranskina: Erabilitako inkesta.

Inkestak bildu ondoren, datuak ***Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*** programa informatiko estatistikoaren bidez tratatu ziren.

Eskuratutako datuak aztertu eta interpretatu dira, eta datu horietariko zenbait gurutzatu dira, informazio zehatz eta espezifikoagoa eskuratzeko.

Horrela, adibidez, datuak aurkezterakoan, bakarrik bizi diren eta ez direnen arteko alderaketa egingo da, adineko bat bakarrik bizitzeak planteatutako gaietan eraginik baduen ikusteko (zerbitzu horien funtzionamendua ezagutzea, zalantzak edo gatazkak argitzeko moduak...).

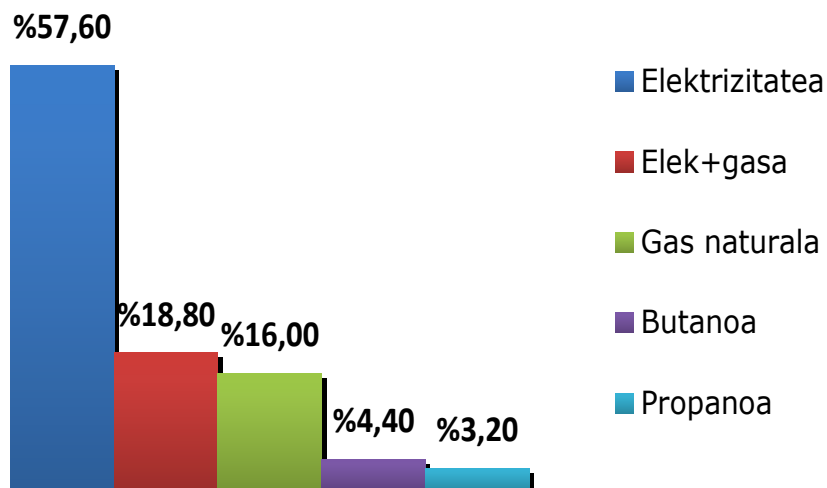
5. EMAITZAK

Emaitzak honako gai hauen ingurukoak izan dira:

- ▶ Etxeetan erabiltzen den ENERGIA-MOTA.
- ▶ KONTRATUAK ezagutzea eta horien aurreko jarrera.
- ▶ FAKTURAK ezagutzea eta horien aurreko jarrera.
- ▶ Galdara eta gas-instalazioen AZTERKETAK ezagutzea, eta horien aurreko jarrera.
- ▶ ERREKLAMAZIOAK ezagutzea eta horien aurreko jarrera.

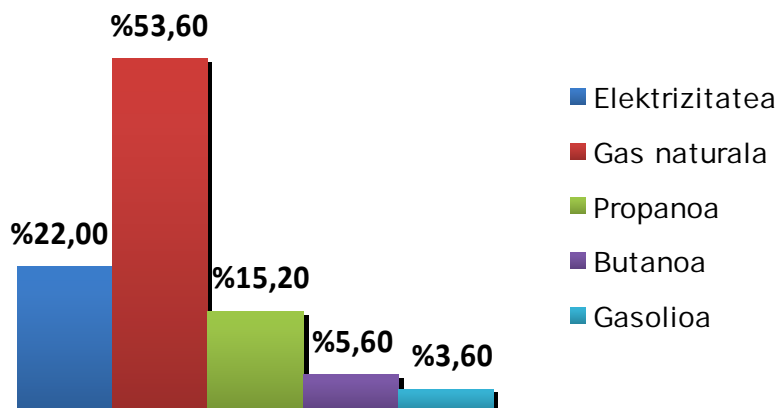
ZEIN ENERGIA-MOTA ERABILTZEN DEN

-Kozinatzeko-



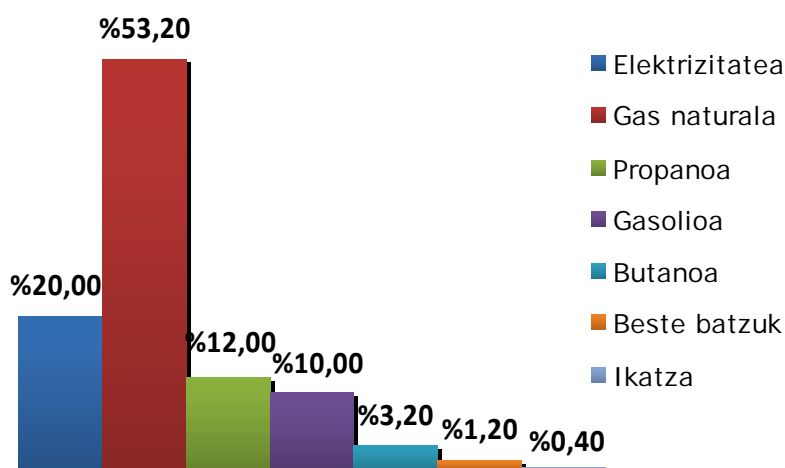
Etxeen erdia ingurutan elektrizitatea (plaka elektrikoak) erabiltzen da kozinatzeko. Gutxien erabiltzen diren energiak gas butanoa eta gas propanoa dira, ordena horretan.

-Ur berorako-



Etxeen erdiak inguru gas naturala erabiltzen du ur berorako. Horretarako ere gas butanoa eta gas propanoa dira gutxien erabiltzen direnak.

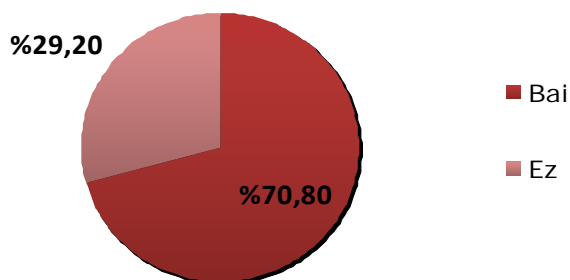
-Berokuntzarako-



Ur beroaren kasuan bezala, erdiek inguru gas naturala erabiltzen dute etxeetako berokuntzarako.

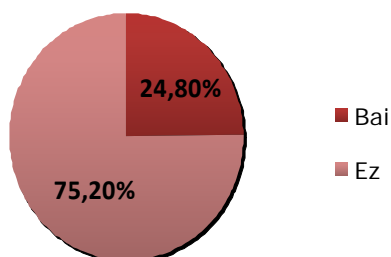
KONTRATUA

-Saltzailerik joan zaien konpainiaz aldatzeko proposamenarekin-



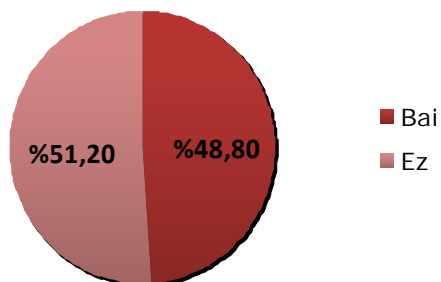
Inkestan parte hartu dutenen % 70,80k saltzailereren baten bisita jaso du, etxean bertan, konpainiaz aldatzeko konbentzitzen saiatzeko. Bakarrik bizi direnen kasuan, portzentaje hori zertxobait handiagoa da (% 76,60k jaso du saltzaileen bisita).

-Enpresa hornitzailez aldatu direnak-



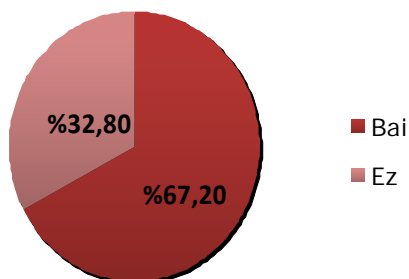
% 24,80k noizbait aldatu du enpresa-hornitzailea. Bakarrik bizi direnen artean, portzentaje hori txikiagoa da (% 18,80).

-Erraz ulertzen da jasotako informazioa-



Inkestan parte hartu dutenen erdia ingururen ustez, hornidura-konpainietatik jasotzen duten informazioa ulertzea ez da erraza. Bakarrik bizi direnen portzentajea oso antzekoa da (% 56,20).

-Zalantzak argitzea-



Gehienek adierazi dute konpainiek zalantzak ondo argitu dizkietela. Aldiz, % 32,80ren sentrazioa da ez dizkietela zalantzak argitzen. Bakarrik bizi direnen kasuan, portzentaje hori % 39,10ekoa da.

Inkestan parte hartu dutenetariko askok ez du adierazi zergatik uste duen zalantzak ez dizkietela ondo argitu, baina azaldu dutenen artean, hiru dira arrazoi nagusiak:

1. Batzuk ez dute inolako azalpenik eskatu:

"Ez naiz kezkatu"

"Ez zitzaidan interesatzen"

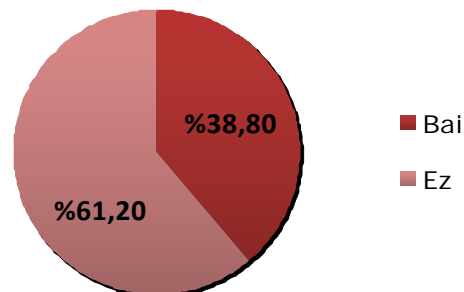
2. Beste batzuk ez dituzte azalpenak ulertu, ilunak edo nahasiak direlako edo hizkuntza teknikoa erabili dutelako. Adibideak:

"Ez dut ulertzen"
"Oso hizkuntza teknikoa erabiltzen dute eta ez diet ulertzen"
"Ez dira isiltzen"
"Ez dute argi hitz egiten"

3. Beste batzuk ez dira fio emandako azalpenetaz, ziur daudelako konpainia horrekin kontratatzeaz konbentzitzeko egiten dutela. Adibideak:

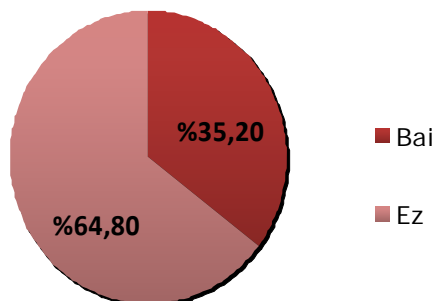
"Konpainiaz aldatzeko konbentzitzen saiatzen dira"
"Interesatzen zaiena bakarrik azaltzen dizutelako"
"Nahastu egiten zaituzte"
"Amua irenstea besterik ez dute nahi"

Kontratua irakurri dute



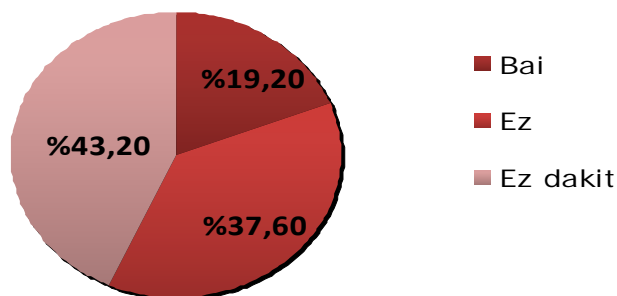
Inkestan parte hartu dutenetariko askok ez du inoiz hornidura-kontratua arretaz irakurri. % 38,80k soilik irakurri du noizbait bere kontratua arretaz, eta portzentajea zertxobait handiagoa da (% 43,80) bakarrik bizi direnean artean.

-Kontratua ondo ulertzen dute-



Inkestan parte hartu dutenen % 64,40k aitortu du ez duela ondo ulertzen kontratuaren edukia. Portzentajea oso antzekoa da (% 65,60) bakarrik bizi direnen artean.

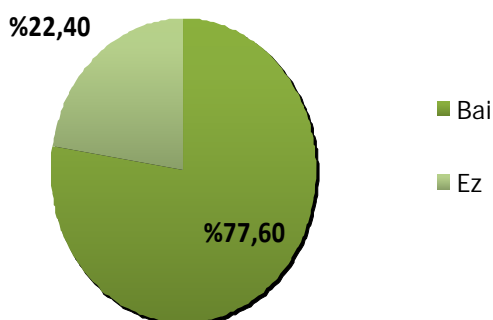
-Adinekoentzako deskontuen eskaintza ezagutzea-



Inkestan parte hartu dutenen ia erdiak (% 43,20) ez daki bere konpainiak deskonturik egiten dien bere adinekoei. Portzentajea antzekoa da bakarrik bizi diren adinekoen artean (% 48,40).

FAKTURA

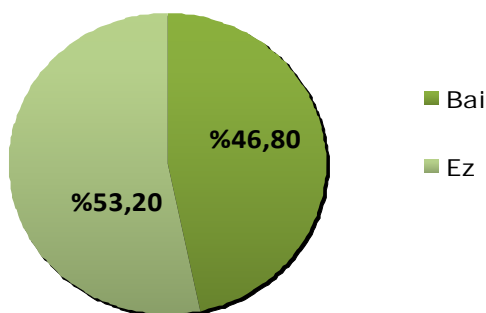
-Irakurtzeko ohitura-



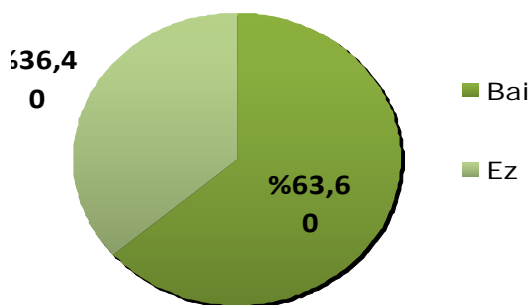
Inkestan parte hartu duten gehienek faktura irakurtzeko ohitura dute, nahiz eta erdiak inguru (% 52,20) aitortzen duen ez dela erraza ulertzea, grafiko honetan adierazten den moduan.

Bakarrrik bizi direnen kasuan, datuak antzekoak dira. % 72k badu faktura irakurtzeko ohitura eta % 64,10ek ez du ulertzen.

-Erraza da ulertzea-



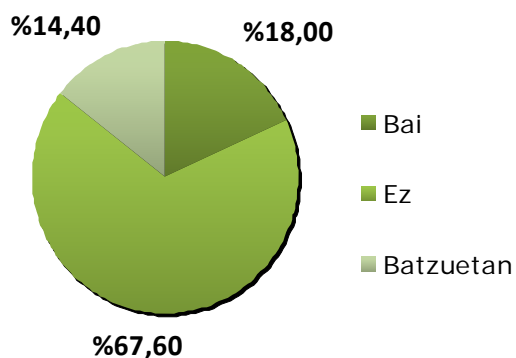
-Laguntza eskatzen dute zalantzak argitzeko-



% 63,60k laguntza eskatzen du fakturaren inguruko zalantzak argitzeko, % 36,40ek senitartekoei galdetzen die eta % 11,95ek konpainiari berari.

Bakarrik bizi direnen artean, gehiengoa dira (% 71,90) zalantzak argitzeko laguntza eskatzen dutenak; % 87k senitartekoei galdetzen die eta % 11k konpainiari berari.

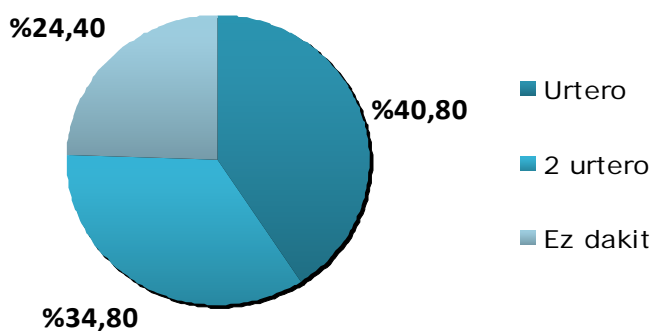
-Faktura kontagailuarekin egiaztatzea-



Oso gutxi (% 18) alderatzen du fakturatutakoa eta kontagailuaren irakurketa. % 67,60k ez du alderatzen eta % 14,40ak batzuetan bakarrik. Bakarrik bizi direnen artean ere ez dira ugari egiaztatzen dutenak, % 15,60 soilik.

AZTERKETAK

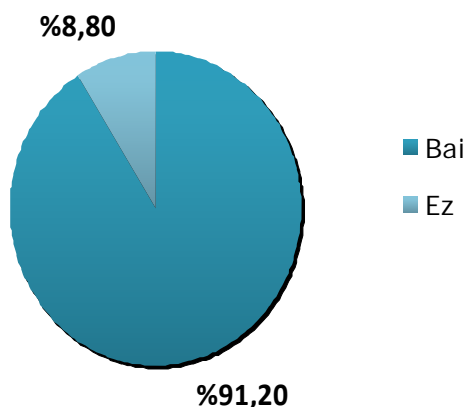
-Zenbatero egin behar den galdararen azterketa-



% 34,80k soilik du argi galdararen azterketa bi urtero egin behar dela.
% 40,80k uste du urtero egin behar dela.

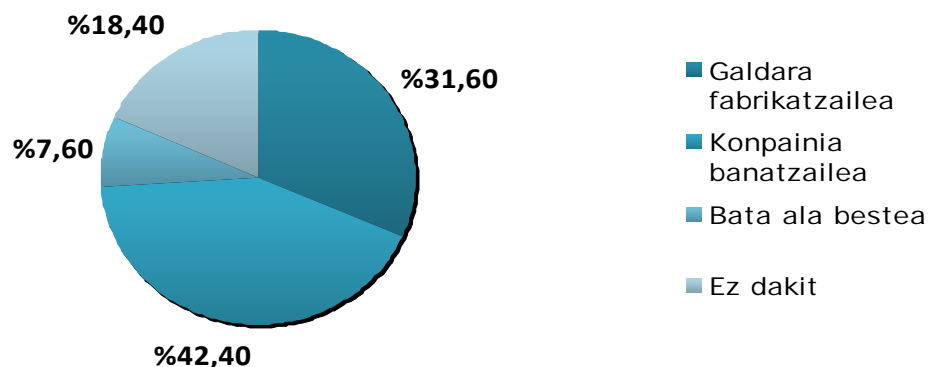
Gauza bera gertatzen da bakarrik bizi direnen artean. % 39k argi du galdararen azterketa bi urtero egin behar dela. % 31,30ek uste du urtero egin behar dela.

-Azterketa egunean edukitzea-



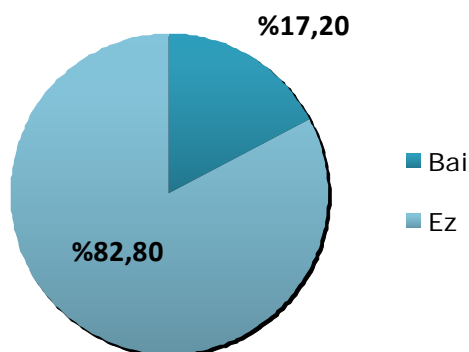
Gehienek esaten dute galdararen azterketa egunean dutela, bai norbaitekin bizi direnek bai bakarrik bizi direnek (% 89,10).

-Nori esan azterketa egiteko-



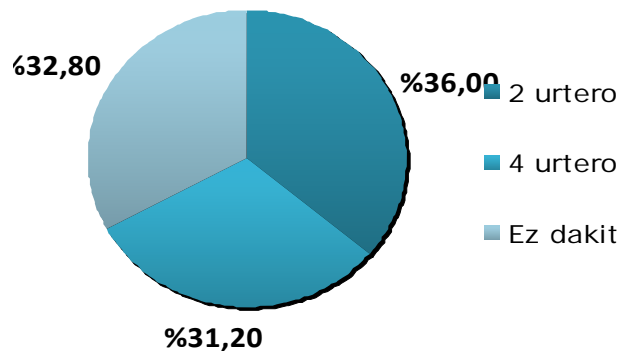
% 7,60k (19 pertsona) soilik daki galdararen azterketa gas-hornitzaileak nahiz galdararen fabrikatzaileak egin dezaketela. (Bakarrik bizi direnen kasuan, % 6,30ek soilik daki). Gehienek pentsatzen dute gasa hornitzen duen konpainiak soilik egin dezakeela.

-Azterketaren prezioak alderatu-



% 82,80k aitortzen du ez dituela prezioak alderatzen azterketa eskatu aurretik. Gauza bera gertatzen da bakarrik bizi direnen artean (% 84,40).

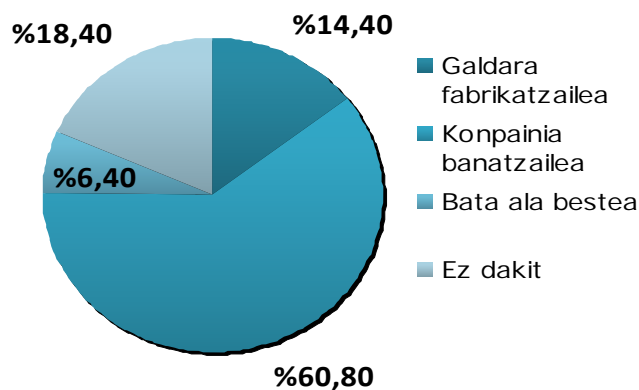
-Zenbatero egin behar den gasaren azterketa-



% 36k pentsatzen du gas-instalazioaren azterketa 2 urtero egin behar dela; % 31,20 izan dira erantzun zuzena eman dutenak, alegia, 4 urtero.

Antzeko datuak jaso dira bakarrik bizi direnen artean. % 32,80k pentsatzen du gas-instalazioaren azterketa 2 urtero egin behar dela; % 25 izan dira erantzun zuzena eman dutenak, alegia, 4 urtero.

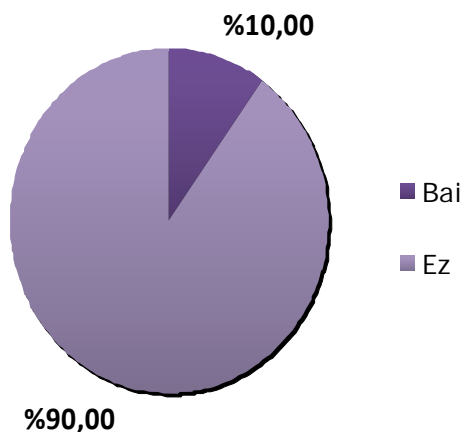
-Nori esan azterketa egiteko-



% 60,80k badaki azterketa hori konpainia banatzaileak egin behar duela. Hala ere, bada (% 39,20) azterketa hori egitea nori dagokion ez dakienik. (Bakarrik bizi direnen kasuan portzentajea % 50ekoa da).

ERREKLAMAZIOAK

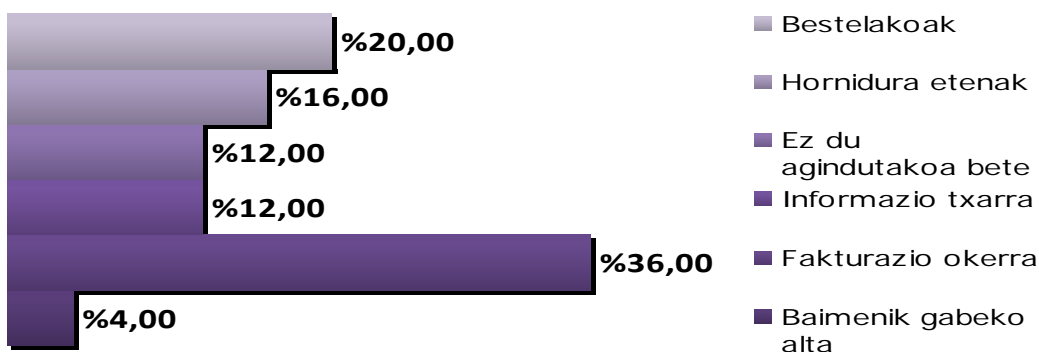
-Gatazkak konpainiarekin-



Oso pertsona gutxi adierazi du gatazkak izan dituela energia-hornidurako konpainiarekin. Baina gatazkarik izan ez dutela adierazi duten batzuk ere (6 pertsona) arazo edo konponbideren bat identifikatu dute ondorengo galderetan.

Bakarrik bizi diren 64 pertsonetatik 3k soilik aitortu du konpainiarekin arazoren bat izan duela.

-Gatazka-motak-

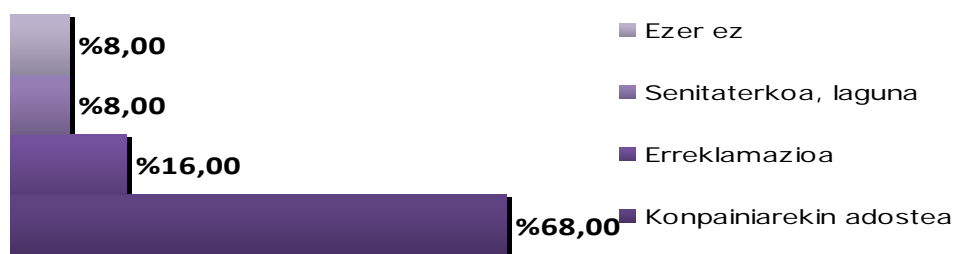


Arazorik ohikoena oker fakturatzea da (% 36,00); atzetik hornidura-etenak (% 16,00), informazio txarra (% 12,00) eta agindutakoa ez betetzea (% 12,00) daude. Guztira, 25 pertsonak erantzun dute galdera hori.

Bestelakoak laukia bete duten gehienek ez dute adierazi zer arazo izan duten. Adierazi dutenek, honako hauek aipatu dituzte:

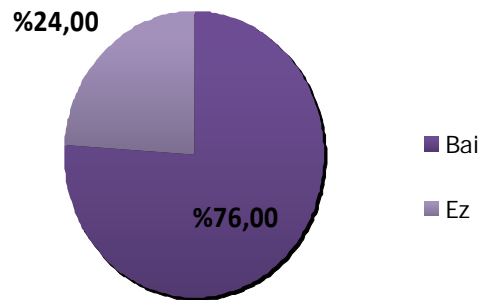
- *“Berokuntzaren termostatoa matxuratuta zegoen eta aldatu egin zidaten, baina berokuntzaren prezioa bi hileko 350 € da eta ez didate konpondu”.*
- *“Bazirudien arrazoia ematen zidatela (azterketa oker kobratzea), baina, azkenean, gasa moztu zidaten”.*
- *“Mantenu-kuota: abisatu gabe eta inolako azalpenik gabe igotzen dute”.*
- *“Azterketa fabrikatzailearekin nuenez, baja ematea. Faxez bidali behar izan dut”.*

-Konpontzeko modua-



Kasu gehienetan (% 68) arazoa konpainiarekin adiskidetasuneko akordio bat eginda konpontzen da, bestelako erakunderen batera jo gabe. Inkestan parte hartu dutenen % 8,00k, arazoren bat izan zuen arren, ez zuen ezer egin.

-Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin duten asebetetzea-



Konpainiarekin zuten arazoa konpontzen saiatu direnen % 76k asebetetze-maila ona adierazi du bezeroaren arretarako zerbitzuari dagokionez.

6. ONDORIOAK

Inkestan parte hartu duten 250 pertsonetatik gehienak emakumeak izan dira (196 emakume eta 54 gizon).

Inkestan parte hartu dutenen % 25,60 etxean bakarrik bizi denez, datu hori kontuan izan da bakarrik bizi direnen eta bakarrik bizi ez direnen arteko alderaketa egiteko erantzunetan, baina emaitzak ez dira esanguratsuak izan.

Oso etxe gutxitan erabiltzen da energia-mota bakarra, gehienetan 2 edo 3 erabiltzen dira. Gehien erabiltzen direnak gas naturala eta elektrizitatea dira, gainerakoak baino nabarmen gehiago.

KONTRATUA

Inkestan parte hartu duten gehienek energia-hornidurako enpresetako saltzaileen bisita jaso dute, nahiz eta gutxi izan diren konpainiaz aldatu direnak.

Erdia ingururentzat zaila da emandako informazioa ulertzea. Hala ere, gehienek uste dute enpresek zalantzak ondo argitzen dizkietela. % 32,80ri ez dizkiote zalantzak argitzen, azalpenak ulertzen ez dituztelako, kontsultarik egiten ez dutelako edo konpainietaz fidatzen ez direlako –hori diote, behintzat–.

Inkestan parte hartu duten askok ez dute inoiz kontratua arretaz irakurri. Aitortzen dute **ulertzea kostatzen zaiela**.

Inkestan parte hartu dutenen ia erdiak **ez daki bere konpainiak deskonturik egiten dien bere adinekoei**.

FAKTURA

Faktura irakurtzeko ohitura dute, nahiz eta erdiek aitortzen duten **ulertzea kostatzen zaiela**. % 63,60k laguntza eskatzen du **zalantzak argitzeko, baina, batez ere, senitartekoei; oso gutxik jotzen dute konpainiarengana**.

Oso gutxik alderatzen dute faktura kontagailuaren datuekin.

AZTERKETAK

Erdiak baino gehiago ez du argi zenbatero egin behar diren galdararen eta gas-instalazioaren azterketak.

Gehienek uste dute galdararen azterketa urtero egin behar dela eta instalazioarena 2 urtero. Nahasmendu horren kausa izan liteke informazio falta edo galdararen mantenu-zerbitzuak eskaintzen dituzten konpainien publizitateak aipatzea nahitaezkoa dela mantenua urtero egitea.

Oso gutxi dakite galdararen azterketa fabrikatzaileak nahiz hornitzaileak berak egin dezakeela, horregatik dira hain gutxi prezioak alderatzen dituztenak.

ERREKLAMAZIOAK

Adierazi dute gatazka gutxi dituztela, baina gero hainbat aipatzen dituzte. Gatazka gehienak gai hauen ingurukoak dira; fakturazio okerra, hornidura-etenak, informazio txarra eta agindutakoa ez betetzea.

% 68k adiskidetasunez konpontzen du konpainiarekin. % 8k soilik aitortzen du ez duela konpontzeko ezer egin.

Inkestan parte hartu duten pertsona gehienak gustura daude konpainiaren bezeroarentzako arreta-zerbitzuarekin.

ERANSKINA (Erabilitako inkesta)

AZTERLANA

ENERGIA-HORNI DURAKO ZERBITZUAK

Sexua: Emakumea Gizona

Adina:

Udalerria:

Probintzia: Araba Bizkaia Gipuzkoa

Etxean bizi den pertsona-kopurua:

1. ZER ENERGIA-MOTA ERABILTZEN DUZU ETXEAN?

Kozinatzeko:

- Elektrizitatea.
- Gas naturala.
- Gas propanoa.
- Gas butanoa.

Ur berorako:

- Elektrizitatea.
- Gas naturala.
- Gas propanoa.
- Gas butanoa.

Berokuntzarako:

- Elektrizitatea.
- Gas naturala.
- Gas propanoa.
- Gas butanoa.
- Gasolia.
- Ikatza.
- Beste batzuk (egurra, pelleta...)

KONTRATUA

2. Saltzailereren bat joan zaizu bisitan konpainiaz alda zaitezten?

- Bai.
- Ez.

3. Aldatu zara inoiz konpainiaz?

- Bai.
- Ez.

4. Erraz ulertzen duzu jasotako informazioa?

- Bai.
- Ez.

5. Zalantza guztiak argitu dizkizute?

- Bai.
- Ez. Zergatik?

.....
.....

6. Irakurri duzu inoiz kontratua arretaz?

- Bai.
- Ez.

7. Ondo ulertzen duzu?

- Bai.
- Ez.

8. Zure konpainiak badu deskonturik adinekoentzat?

- Bai
- Ez.
- Ez dakit.

FAKTURA

9. Baduzu faktura irakurtzeko ohiturarik?

- Bai.
- Ez.

10. Erraz ulertzen duzu?

- Bai.
- Ez.

11. Laguntza eskatzen duzu zalantzak argitzeko?

- Bai. Nori?
 - Familiari.
 - Senitarteko bati.
 - Beste batzuei (.....)
- Ez.

12. Alderatzen dituzu fakturan ageri den irakurketa eta kontagailuan ikusten duzuna?

- Bai.
- Ez.
- Batzuetan.

AZTERKETAK

13. Zenbatero egin behar da GAS-GALDARAREN azterketa?

- Urtero.
- 2 urtero.
- Ez dakit.

14. Azterketa hori egunean duzu?

- Bai.
- Ez.

15. Nori eskatu behar diozu azterketa hori egiteko?

- Galdararen fabrikatzaileari.
- Gas-hornitzaileari.
- Batari zein besteari, berdin da.
- Ez dakit.

16. Prezioak alderatzen dituzu azterketa hori kontratatu aurretik?

- Bai.
- Ez.

17. Zenbatero egin behar da GAS-INSTALAZIOAREN azterketa?

- 2 urtero.
- 4 urtero.
- Ez dakit.

18. Nork egiten du azterketa hori?

- Galdararen fabrikatzaileak.
- Gas-hornitzaileak.
- Batak zein besteak, berdin da.
- Ez dakit.

ERREKLAMAZIOAK

19. Izan duzu gatazkarik zure konpainiarekin?

- Bai.
- Ez.

20. Erantzuna baietz bada, zer arazo izan zen?

- Baimendu gabeko alta.
- Fakturazio okerra.
- Ez zidaten informazio egokia eman.
- Ez zuten agindutakoa bete (deskontuak, eskaintzak...).
- Hornidura-etenak.
- Bestelako arazoren bat. Adierazi zein:

.....
.....

21. Zer egin zenuen arazo hori konpontzeko?

- Konpainiarekin akordio batera iristen saiatu nintzen.
- Erreklamazio bat jarri nuen (KIUB, kontsumitzaileen elkarte...).
- Senitarteko batek edo lagun batek konpondu zidan.
- Ezer ez. Zergatik?

.....
.....

22. Konpainiarekin konpontzen saiatu bazinen, egokia iruditu zaizu bezeroaren arretarako zerbitzua?

- Bai.
- Ez. Zergatik?

.....
.....