



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

ZURI GERTA DAKIZUKE

Hornikuntzak: elektrizitatea eta gas-a

ALDIZKARI KONTSUMOBIDE 2012



ZK. 14



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ZK. 14

Energia-horniduren merkatuaren liberalizazioaren ondoren, konpainien eskaintza nabarmen handitu da, eta, horrekin batera, bezeroak lortzeko teknikak ere ugartu dira. Geroz eta erreklamazio gehiago jasotzen dira jardun erasotzaileen, etxerako bisiten eta taktika iruzurtien bitartez konpainiek kontratuetan aldaketak egiten dituztelako kontsumitzailea horretaz jabetu gabe edo bere baita esanbidez eman gabe.

Ikus dezagun, jarraian, auzitegietara iritsi den kasu bat.

Kasuaren deskribapena:

Eraginpeko pertsonak bere etxeko elektrizitatea eta gasa bi konpainia desberdinekin zituen kontratatuak.

Hala ere, egun batean, gasa hornitzen zion A Konpainia konpainia handiago batekin (B Konpainia) elkartu zen, gasa hornitzeaz gain, elektrizitatea ere hornitzen zuena. Une horretatik aurrera, gasaren faktura B Konpainiaren bitartez iristen zitzaion.

Arazoak hasi ziren eraginpeko pertsona etengabeko eskaintzak jasotzen hasi zenean elektrizitate-hornidura B





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ZK. 14

Konpainiarekin kontratazeko, eta, horrela, gasa eta elektrizitatea enpresa berarekin fakturatzeko.

Eskaintzak, telefono bidez nahiz eraginpeko pertsonaren etxebizitzarako bisiten bidez, ez ziren inoiz onartu, eta, hori gorabehera, B Konpainiak, "bakarrik" eta eraginpeko pertsonaren "baimenik gabe", argi eta gasaren fakturak bateratu zituen eta bi kontsumoen fakturak igorri zituen. Horretaz gain, nahi ez zuen zerbitzu batean altan eman zuten.

Ebazpena:

Eraginpeko pertsonak enpresa hornitzailea aldatzeko baimena eman zuela frogatzea ezinezkoa zenez gero, epaiak osorik onartu zuen eraginpeko pertsonaren demanda, zerbitzu elektrikoko horniduraren ustezko kontratua eta nahi ez zuen zerbitzuaren kontratua balio-gabetzat jo zituen, zerbitzu horrengatik bidegabeki kobratutako zenbatekoa itzultzera kondenatu zuen, eta kontsumitutako baina kontratu bidez jaso



gabeko argiaren kargua deuseztatu zuen.

merkataritza-jardun horien kasuan, ezinbestekoa da neurri jakin batzuk jartzea, hala nola:

- *Merkaturatzaile guztien eskaintzak bilatu eta konparatzea. Kontratutako potentzia (beharrezkoa baino potentzia handiagoa garestia izan daiteke), etorkizuneko baldintzak; eta, ez liluratu lehen urteko deskontu handiekin.*



kontsumoBIDE

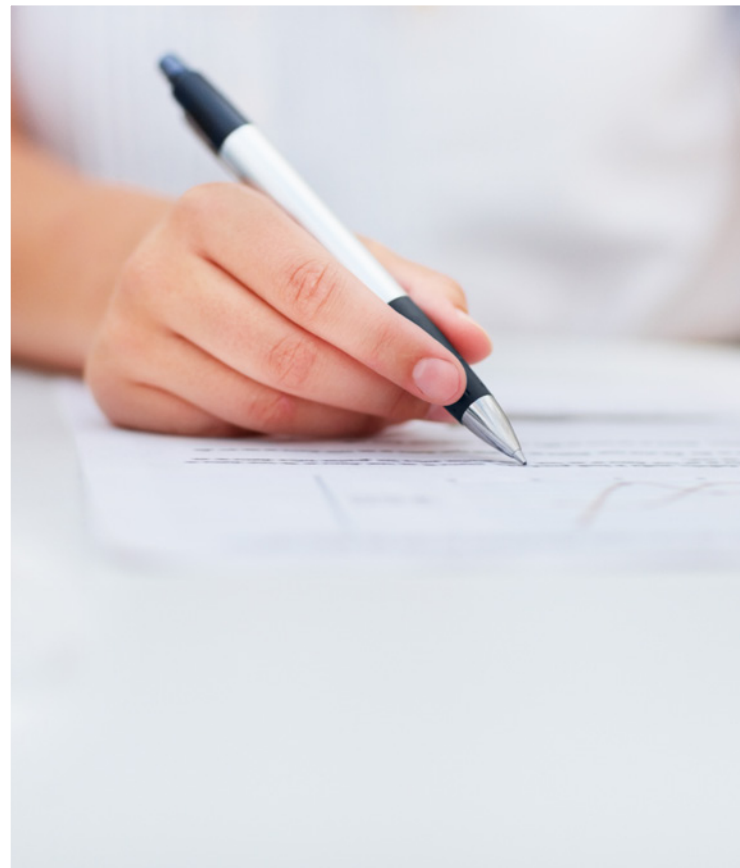
KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ZK. 14

- Ez beldurtu bat batean agertzen diren saltzaileekin. Kontuz jardun behar da.
- Informazioa idazki bidez eskatu, erabaki aurretik arretaz aztertu ahal izateko.
- Ez da komeni telefono bidez edo internet bidez kontratatzea, baina horrela egiten bada, garrantzitsua da kontratuaren kopia bat eta uko egiteko agiria eskatzea, 'damutuz gero' kontratua arazorik gabe bertan behera utzi ahal izateko, 7 eguneko epean.
- Ez eman inoiz datu pertsonalak nahiz bankuko datuak saltzaile bati, eta ez sinatu ezer, enpresa-aldaketa benetan egin nahi dela ziur egon arte.
- Beti kontratuaren kopia bat eskatu idazki bidez, eta eduki osoa arretaz irakurri aldaketa egiteko erabakia hartu aurretik.
- Ez sinatu hutsune zuriak dituen agiririk, sinatu ondoren zer idatzi dezaketen ez baitakigu.

- Gure eskubideak zaintzen direla ziurtatu, eta argi ez ditugun edo ulertzen ez ditugun alderdi guztiei buruzko egiazko informazioa eskatu.
- Berme bat da kontsumoko arbitraje-zerbitzuari atxikitako enpresa bat aukeratzea

Zalantzarik izanez gero, energia-kontsumitzaileek honela eska dezakete informazioa:





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ZK. 14

1. Zuzenean enpresa hornitzaileari. Bezeroen arretarako zerbitzuaren bitartez, telefono bidez edo webgunearen bidez. Arazoa konpontzen ez bada, bidali erreklamazio idatzia jaso izanaren agiriarekin (ziurtatua edo burofax).

2. Hornidurari dagokion Autonomia Erkidegoko energiaren arloko zuzendaritza eskudunean Industria eta Energia Sailburuordetza (Energia eta Meategien Zuzendaritza) Donostia-San Sebastian, 101010 Vitoria-Gasteiz (Araba) Telefono-zk.: 945018209

3. Kontsumobide- Kontsumoko Euskal Institutua Santiago, 1101002 Vitoria-Gasteiz (Araba) Telefono-zk.: 945062161

4. Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoa (KIUB)

5. Kontsumitzaileen elkarteak.

Horretaz gain, Energiaren Batzorde Nazionalak energia-kontsumitzaileen arretarako zerbitzu bat dauka, egiten diren kontsulta guztiak erantzuten dituen. Energiaren Batzorde Nazionala egindako kontsulta, kexa edo erreklamazioa izapidetzeko erakunde eskuduna ez bada, horretarako eskumena duen organoari igorriko zaio. Nolanahi ere, igorpen horren berri emango zaio kontsumitzaileari, baita





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ZK. 14



inplikaturiko enpresari ere, halakorik baldin badago. EBNaren Kontsumitzaileen Zerbitzuarekin harremanetan jar zaitezke honako bide hauetatik:

Energiaren Batzorde Nazionala

Kanpo Harremanen eta Dokumentazio Zuzendaritza.

Alcalá, 47 28014 Madrid

Telefono-zk.: 91.432.96.00

Fax-zk.: 91.577.62.18

Helbide elektronikoa: dre@cne.

esHelbide elektronikoa hori spam bot deitutakoan aurka babestuta dago.

JavaScript aktibatu behar duzu ikusi ahal izateko