Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoa (KIUB), Bilbon bizi direnei Udalak eskaintzen dien doako zerbitzua da

E-posta/Correo: omic@ayto.bilbao.net/Tel: 944 204 969 Fax: 944 205 066

Ordutegia: astelenetik eguenera 10tik 13:30etara eta barikuetan 8:30tik 13:30etara aurreko hitzorduagaz

Horario: lunes a jueves de 10 a 13:30 y viernes con cita previa de 8:30 a 13:30

La Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora (OMIC), es un servicio municipal gratuito para los residentes en el municipio de Bilbao

HELBIDE BARRIA/ NUEVA DIRECCION: C/UGALDE, 7 48012-BILBAO

Informazioa, aholkua eta hezkuntza

Berriro ere telefoniarena da gairik gatazkatsuena Bilboko kontsumitzaileontzako. Hala erakusten du KIUBen pasa den urteko txostenak

Naiara Baza

URTERO legez, Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoak –KIUBek– jakinarazi digu bere urteko jarduera txostena. Honek agerian uzten du telefoniarena, aire-garraioarena eta etxetresna elektrikoen bermearena gairik gatazkatsuenak izaten jarraitzen direla bilbotarrontzako.

Joan den urtean zehar, bulego honek 5.206 kontsulta jaso zituen, 2009an baino %12 gehiago alegia, urte horretan 4.588 kontsulta bildu baitzituen, guztira. Era berean, aipagarria da 2010ean erantzundako kontsulta guztien artean, 1.024 inguru posta elektronikoaren bidez egin direla, hau da, kontsulta guztien %20. Izan ere, biztanleria gero eta ohituago dago Internetek eskaintzen dizkigun abantailak erabiltzera.

Erreklamazioei dagokienez, 1.466 bideratu ditu KIUBek eta hauexek izan dira zehatz-mehatz erreklamazio gehien bildu duten sektoreak: telefonia (%43), aire-garraioa (%8), bermeak (%6), energia (%4), arropa eta oinetakoak (%3), bankuak (%3), aseguruak (%2) eta altzariak (%1), hurrenez hurren.

Dena den, eta 2010. urtean telefoniarena gairik gatazkatsuena izan bada ere, Bilboko KIUBen bitartekaritzari esker kontsumitzailearen aldeko ebazpenen portzentaia ere altu samarra izan da, %60 ingurukoa, hain zuzen ere.

Guztira, udal bulego honek jaso dituen erreklamazio guztietatik alde bien arteko adiskidetasuna lortu egin da %43 kasutan.

Indarrean dagoen kalitate-arauaz ziurtatutako Zerbitzu-Gutun batek KIUBek eskaintzen dituen zerbitzu guztiak biltzen ditu. Ildo horretan, kontsumoa hiru ikuspuntutatik landu ohi da: kontsumo arduratsua, kontsumo iraukorra eta kontsumo solidarioa.

Kontsumo solidarioaren eta arduratsuaren alde

Kontsumitzaileen formakuntza da aholkularitza eta informazioa bezain garrantzitsua da KIUBen teknikari zein arduradunentzat. Horregatik, aipatutako orientazio zerbitzua emateaz gain, jendeari kontsumo gaietan murgiltzeko ekimen anitz eskaintzen dituzte. Horien artean, hezkuntza-zirkuitoak eta antzezlanak aipagarrienak ditugu.

2010ean 2062 ikaslek hartu zuten parte antolatutako hezkuntza-zirkuitoetan, aurreko urtean baino %10 gehiago. Hala ere, kontsumo solidarioaren eta arduratsuaren alde martxan ipinitako antzezlanak ikusi zituen ikasle-kopurua izugarri gutxitu da. 2009an Bilboko 5.431 ikaslek ikusi zituzten emanaldiak; pasa den urtean, berriz, 2.384k baino ez.

Biharko kontsumitzaileaz ez ezik, gaurkoenaz ere arduratzen dira KIUBekoak. Beraz, gai desberdineko informazio-hitzaldiak ematen dituzte eskatzen duten Hiribilduko Barrutietako Udaltegietan eta hilero argitaratzen dute artikulu bat *BILBAO* udal aldizkarian.

> "Biztanleria gero eta ohituago dago Internetek eskaintzen dizkigun abantailak erabiltzera"

Satisfacción general

N. B.

CON el objetivo de recoger y analizar la percepción y valoración que las personas usuarias tienen del servicio de reclamaciones de la OMIC, esta oficina municipal ha realizado un estudio de tipo cuantitativo. Para ello se han realizado un total de 150 entrevistas a usuarios/as, en las que se han abordado cuestiones tales como las expectativas hacia el servicio proporcionado, la efectividad del mismo, el grado de satisfacción una vez finalizados los trámites pertinentes, así como los aspectos positivos y las áreas susceptibles de mejora en el trabajo de la OMIC. En este sentido, cabe destacar que hasta el 35% de las personas usuarias no aprecian aspectos negativos.

> La mayoría de los encuestados/as se muestran altamente satisfechos/as por la labor de la OMIC

Por otro lado, el buen trato y la profesionalidad del personal, la rapidez en la resolución, el asesoramiento sobre las opciones que más les convienen y la realización de los trámites sin errores, son las cuestiones más y mejor valoradas por los usuarios/as.

Asimismo, llama la atención que la gran mayoría de los encuestados/as, tanto los que obtuvieron una resolución favorable en su reclamación como los que no la tuvieron, se muestran altamente satisfechos/as por la labor de mediación realizada por la Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora. Hasta tres de cada cuatro personas entrevistadas consideran que los servicios están muy o bastante adaptados a sus necesidades; hasta el 85% de los mismos estaría muy o bastante predispuesto a recomendarlos y casi el 90% volvería a utilizalos si le surgiese alguna nueva demanda relativa a consumo.

En cuanto a la efectividad del servicio, según los encuestados/as, aumenta la proactividad de la OMIC a la hora de proporcionar la información acerca del estado de la reclamación a las personas usuarias; quienes, en el 58% de los casos, han visto resuelta su solicitud en un periodo inferior al mes. También se ha incrementado significativamente el número de casos que obtienen su solución por medio de este servicio municipal: el 69% de los mismos.

Cabe destacar que el perfil del usuario/a de la OMIC es muy heterogéneo y la mayoría han tenido conocimiento de la existencia de este servicio a través de amigos o familiares. Sin embargo, y a la hora de establecer el contacto y realizar las gestiones aumenta –de forma significativa– la vía *mail*.