

KIUB

KONTSUMITZAILEAREN INFORMAZIORAKO
UDAL BULEGOA

ZERBITZU KARTA

Donostiako Udaleko Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoak (KIUB), zerbitzu karta hau egin du herritarrei jakinarazteko eskaintzen dituen zerbitzuak eta konpromisoak. Karta honen helburua egunez egun eskaintako zerbitzuen kalitatea hobetzea da.

Zerbitzu karta urtero berrikusten da.
Argitaratze data: 2021eko urria
Indarraldia: 2023ko urria arte

Unitate arduraduna

Osasun eta Ingurumen Zuzendaritza

Zein da gure helburua?

- ◆ Herritarren kontsumoaren arloko kontsulta eta erreklamazioei arreta ematea.
- ◆ Modu azkar eta eraginkorrean erantzuna ematea.

Non gaude?

Mandasko Dukearen pasealekua,12
20012 Donostia
Telefonoa: 943 48 34 10
E-mail: udala_omic@donostia.eus
Ordutegia: asteleheneretik ostiralera 9etatik 14etara

Zein zerbitzuri ezartzen zaio karta hau?

Bertan adierazitako zerbitzuei ezartzen zaie.

ZERBITZUAK ETA KONPROMISOAK

Zerbitzuak

1. Kontsumoari buruzko INFORMAZIOA eta KONTSULTEI erantzutea

Kontsultarik ohikoenak
gai hauei buruzkoak dira:

- telefonia
- fabrikazio bermeak
- etxebizitza
- aire-konpainiak
- tindategiak
- autoak konpontzeko tailerrak
- aseguruak

Kontsulta batzuk unean bertan
erantzuten dira, telefonoz edo
bulegoan bertan, aurrez aurre.
Beste batzuek denbora gehiago
behar dute, beharrezkoa baita
dokumentazioa aztertzea.

Nola eskatu



Aurrez aurre



udala_omic@donostia.eus



943 48 34 10

Konpromiso hauek hartzen ditugu

- Informazio argia ematea
gutxienez 10etik
8,5eko puntuazio batekin.
- Erabiltzaileei arreta egokia ematea
gutxienez 10etik
8,5eko puntuazio batekin.
- Gogobetetze orokorrean
gutxienez 10etik
8,5 puntuazio bat lortzea.
- 10 egun balioduneko epean
erantzutea Herritarren Postontzian
jasotako kexa eta iradokizun guztiei.

Nola neurtzen dugu

- Inkestan erabiltzaileen
gogobetetzea baloratzea,
jasotako informazioari buruz
- Inkestan erabiltzaileen
gogobetetzea baloratzea,
jasotako arretari buruz
- Erabiltzaileen gogobetetze
maila orokorra baloratu
inkestan.
- Epe barruan erantzundako
kexen eta iradokizunen %a.

ZERBITZUAK ETA KONPROMISOAK

Zerbitzuak

2. Kontsumoaren arloko ERREKLAMAZIOEI ERANTZUTEA

Aldez aurretik hitzordua eskatu behar da, eta bulegoan arreta era konfidentzian emango dizute.

KIUBek adiskidetasunezko bitartekaritza egiten du erreklamazioaren xede den enpresarekin.

Helburua bi aldeen artean akordioa lortzea da.

Erreklamazioaren emaitza izan daiteke:

positiboa: akordio batera iristen denean.

negatiboa: ez denean akordio batera iristen.

Emaitzarik ez duena:

erreklamatzeko enpresak ez dienean erantzuten KIUBek bidalitako komunikazioei.

Nola eskatu hitzordua



Aurrez aurre



943 48 34 10

Konpromiso hauek hartzen ditugu

- ▶ Hitzordu guztiak gehienez ematea 10 egun balioduneko epean.
- ▶ Hitzorduren egunean bertan, erreklamazioen %90a dagokion organoari bidaltzea.
- ▶ Erreklamazioaren emaitza erabiltzaileari berehala jakinaraztea. Posta elektronikoz edo posta arruntaz jakinaraziko zaio.

Nola neurtzen dugu

- ▶ Epe barruan ematen diren hitzorduen %a.
- ▶ Epe barruan izapidetutako erreklamazioen %a.
- ▶ Berehala jakinarazitako emaitzen %a.

ZERBITZUAK ETA KONPROMISOAK

Zerbitzuak

3. Kontsumitzailearen PRESTAKUNTZA

Hitzaldiak, elkarrizketak eta ikastaroak eskaintzen dira informazioa emateko kontsumoaren gaiei buruz:

- herritarrei
- kolektiboari
- ikastetxeei
- elkartei
- komunikabidei

Nola eskatu



Aurrez aurre



udala_omic@donostia.eus



943 48 34 10

Konpromiso hauek hartzen ditugu

- Herritarrei informazioa eskaintzea kontsumoari buruzko berritasun edo trebakuntzei buruz, irratian edo egunkarietan urtean 2 aldiz gutxienez.
 - Kontsumoari buruzko 2 ikastaro eskaintzea gutxienez.
- Urtean egiten diren parte-hartzeen kopurua.
 - Urtean egiten diren parte-hartzeen kopurua.

Nola neurtzen dugu

Zer egiten dugu konpromisoren bat ez bada betetzen:

Udalak zergatiak aztertuko ditu eta hobetzeko ekintzak argitaratuko ditu: www.donostia.eus

Nola **PARTE HAR** dezakezu

Eskaintzen ditugun zerbitzuak hobetzen lagun dezakezu honela:

- Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoan egiten diren gogobetetze inkestetan parte hartuz.
- kexak eta iradokizunak aurkeztuz edozein unetan:

aurrez aurre:

- Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoan
- Udalinfoko bulegoetan

telefonoz:

- 010ean, Donostiatik
- 943 48 10 00, Donostiaz kanpotik

online:

- udal webguneko Herritarren Postontzian: www.donostia.eus

Araudia eta legezko informazioa

- 2/2016 Legea, apirilaren 7koa, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoa.
- 1/2007 Legegintzako Errege Dekretua, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren Testu bategina onartzen duena.
- 142/2014 Dekretua, uztailaren 1ekoa, Kontsumoko erreklamazio-orriei eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen kexa, erreklamazio eta salaketei erantzuteko prozedurari buruzkoa.
- 3/2014 Legea, martxoaren 27koa, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren eta beste lege osagarri batzuen testu bategina aldatzen duena, azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuak onartua.

ESKUBIDEA duzu

- ▶ begirunez eta modu pertsonalizatuan tratatua izatekoa.
- ▶ arreta euskaraz edo gaztelaniaz jasotzekoa.
- ▶ KIUBan lan egiten duten pertsonari ematen dizkiezun datu pertsonalen eta informazioen konfidentzialtasuna errespetatua izatekoa.
- ▶ edozein unetan informazio nahikoa, egiazkoa eta ulergarria edukitzea KIUBaren zerbitzuei buruz eta egin dituzun izapideen egoerari buruz.
- ▶ era guztietako iradokizunak, kexak, eskaerak edo esker ona adieraztekoa.
- ▶ alegazioak eta dokumentuak aurkeztekoa zure eskaera ukatzen duten administrazioaren ebazpenen aurrean.

BETEBEHAR hauek dituzu

- ▶ hezibide oneko eta begirunezko jarrera agertzea arreta ematen dizuten langileei eta gainerako erabiltzaileei.
- ▶ bulegoak egoki eta behar bezala erabiltzea eta espazioak eta ekipamenduak zaintzea.
- ▶ ezarritako ordutegiak aintzat hartzea.
- ▶ kudeaketak eta izapideak egiteko beharrezko dokumentuak eta datuak ematea.
- ▶ espedienteen izapidean eragina izan dezaketen datuetan aldaketarik bada, horren berri ematea: helbidea, telefonoa, bankuko kontua, ibilgailua...



DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN