



### ETXEKO GAILUAK PRESAZ KONPONTZEA

ETXERAINO JOATEA ETA ESKULANA EZ EZIK, GAUEKO LANAREN PLUSA EDO PRESAZKO LANARENA KOB RATZEN DUTE ENPRESA ASKOK, ETA BESTE HAINBATEK, BIAK

## Zerbitzu garestia eta gorabeheraz betea

# G

ertatu badaiteke, gertatu egingo da eta unerik txarreanean. Horixe dio Murphy-ren legeak, eta horixe gertatzen da, sarri. Asteburuetan, gauetan edo jaiegunetan hasten da garbigailua ura galtzen, txorrota matxuratzten zaigu, giltzak etxean utzita aterzen gara... Halakoei lehenbailehen jarri behar zaie konponbidea, kalteak ahalik eta txikienak izan daitezten. Irtenbide bat azkar eman behar eta, larrialdiko konponketak egiten dituzten enpresetara deitzen dute herritar askok, eguneko 24 orduetan zerbitzu ematen duten horietara. Azkar erantzuten dute, jakina, baina oso garestia izan ohi da zerbitzua (123 euro, batez beste), eta batzuetan, gainera, ez dituzte betetzen legeak ezartzen dizkien betebeharrak guztiak: % 15ek soilik aurkezten dute aurrekontua, eta ordainagiriaren % 51k soilik ageri dute zenbateko bermea duen konponketak. Sarrailagileei dagokienez, berriz, oso gutxi eskatzen diote Nortasun Agiria bezeroari (%17k), etxea egiaz harena dela ikusteko, eta gaueko 10etatik aurrera deituz gero (20:00etatik aurrera era bai, zenbaitetan), % 40 gehiago kobratzen dute batzuek.

Horixe erakutsi du CONSUMER EROSKI-k HISPACOOP erakundearentzat (Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Espainiako Konfederazioarentzat) egin duen ikerketak. 2008ko urria eta azaroan 41 enpresa aztertu ziren, Bilbo, Bartzelona, Madril, A Coruña, Sevilla eta Valentzian. Horietako bakoitzean bi sarrailagileri deitu zaie, garbigailuak konpontzeko bi teknikari, txorrota konpontzeko iturginari, pertsiana konponketan adituari eta berogailuen teknikariari. Iturgina eta pertsiana teknikariari ohiko lan orduetan deitu zitzaizen eta beste biei gaueko hamarretatik aurrera (A Coruñan ez genuen aurkitu berogailuak konpontzeko teknikorik ordu horretan lanean eta beraz han 6 enpresa aztertu ziren, zazpi beharrean). >

2007. urtean, 8.000 erreklamazio jarri zituzten Espainian zerbitzu horiek ematen dituzten enpresen aurka. Hori ikusita, deitu aurretik ongi aztertzea komeni da egoera zenbateraino den larria eta lehenbailehen konpondu beharrekoa, eta gauzak patxadaz egiteko aukera badago, hobe da hala egitea: lehenik etxeko aseguruua egin digun konpainiara deitu behar da, hark estaltzen ote duen jakiteko, eta etxetresna elektrikoren bat matxuratu bazaigu, dagokion zerbitzu teknikora deitu behar dugu.

### SARE NAZIONALAK: PREZIOA BERA, KALITATEA EZ

Larrialdiko zerbitzua eskaintzen duten enpresa askok, izen desberdinak izan arren, telefono zenbaki bera izaten dute (gehienetan 902 zenbakiarekin hasten da), edo egoitza bera. Sare nazionalak eratzten dituzte horrela, kontsumitzaileak haiengan konfiantza gehiago eduki dezan. Sarritan, teknikari autonomoak hartzen dituzte enpresa horiek, edo lantegi jakin bat azpikontratatzan dute. Eta gerta daiteke lantegi berak hainbat enpresarentzat lan egitea.

Sare nazional bati atxikitako enpresa batek, ordea, ez du zertan eman zerbitzu egokia. Hiri bakoitzean bere erara lan egiten du zerbitzu bakoitzak, baina prezio batzuk, hala ere, berdinak dituzte; adibidez, guztiak kobratzen dute etxeraino joatea eta eskulana. Hori dela eta, zerbitzu hori kontratatzeako orduan, enpresari galdetu behar zaio ea atxikita dagoen Kontsumoko Ebazpen Sistemara, hori berme handia izaten baita kontsumitzailearentzat: erreklamazioren bat eginez gero, ebazpen-bide publikoaren esku geratuko litzateke auzia. Zoritxarrez, ordez, oso enpresa gutxi daude atxikita sistema horretara.

### LUXUZKO ZERBITZUA

Telefonoa hartu eta larrialdiko zerbitzua eskatzen duen herritarrari etxerainoko bidaia eta eskulana kobratu ohi dizkiote guztiak. Bidaia 30 euro izaten da laneko ordutegian, 40 euro gaua edo asteburua bada. Teknikariaren eskulana, berriz, 55 euro izaten da, batez beste, eta ohiko lan ordutegitik kanpo, 70 euro.

Enpresa horiek guztiak, gainera, bestelako plus batzuk ere kobratzen dituzte gaueko 10etatik aurrera, eta askok, baita 20:00etatik aurrera ere. Gehienbat gaueko lanaren gehigarri edo plusa eskatzen dute (ia enpresen erdiek) eta presazko lanarena. Oro har, tarifa aurrez finkatua edukitzen du zerbitzu mota bakoitzak: presazkoa 53 euro izaten da eta gauekoa 51 euro inguru. Batzuek bat edo beste kobratzen dute, eta hirutik batek (% 37k) biak; ondorioz, beste 100 euro gehitu beharko litzazkioke konpontzeagatik ordainduko genukeenari.

### AURREKONTUAK: PROFESIONALTASUN GUTXI

Enpresa hauek ezin izaten dute aurrekonturik aurkeztu telefonoz deitu eta berehala, ikusi arte ez baitakite zer matxura mota konpondu behar duten, baina kontsumitzaileari jakinarazi behar diote gehigarri edo plusik kobratzen duten, eta etxeraino joatea eta eskulana zenbat izaten den. Egin behar bai, baina oso gutxi egiten dute! Enpresen % 15ek ez dute aurrekontu egokirik egiten, ez telefonoz, ez etxera joan ondoren. Jarduerarik ohikoena hau izaten dute: telefonoz ez dute jakinarazten zer eta zenbat kobratuko dioten bezeroari, etxera joandakoan ere ez diote erakusten informazio orririk (tarifak banan-banan ikusi ahal izateko), ordainagirian derrigor agertu behar duten datuak falta izaten dira (teknikariaren izena eta NA), eta piezaren bat aldatzen badute, ez dute zehazten zenbat balio duen. Gainera, ordainagiritan ez dute zerrrendatzen zer kobratzen duten eta zenbat (teknikarien % 20k soilik egin ohi dute), eta, horrez gain, konponketak zenbat denborako bermea duen ere ez dute adierazten (ordainagiriaren erdiek soilik adierazten dute hori behar bezala).

Gorabehera eta hutsegite asko izaten dituzte, beraz, kobratzeako orduan; izan ere, aurrekontua egiten dutean ere, uste baino gehiago kosta bada konponketa egitea, beste aurrekontu bat egin ohi dute. Bere burua Interneten aurkezten duten enpresek ere berdintsu jokatzen dute, horiek ere ez baitituzte erakusten euren tarifak. Aurrekontu bati uko egitea, berriz, 40 euro inguru kostatzen da, nahiz eta kopurua asko aldatzen den hiri batetik bestera, prezio hori eskulanak balio duenaren araberakoa izaten baita.

### BETI EZ DIRA BEREHALA ETORTZEN

Larrialdi zerbitzu batera deitzen duenak, hasteko behintzat, gauza bat nahi izaten du, berehala etor daitezela. Teknikariak ongi lan egitea ere garrantziatsua da, jakina, eta atsegina izan dadila, baina funtsean, azkar etortzeagatik ordaintzen dugu hainbeste. Batez beste, ordu eta erdi baino zertxobait gehiago behar izaten dute enpresa horiek deia jaso eta teknikaria etortzeko (100 minutu inguru), hori egunez deituta, ohiko lan ordutegian; gauez deituz gero, ordubete igaro baino lehen azaldu ohi dira teknikariak etxean (55 minutu behar izaten dituzte). Harrigarria gerta badaiteke ere, eguneko 24 orduetan zerbitzua ematen dutela iragarri arren, enpresen % 28 ez dira etortzen egunean bertan matxura konpontzera. Teknikari batzuek 48 orduren buruan agertuko direla esaten dute, eta gertatu izan da lau egunen buruan ez azaldu izana ere.

Sarrailagileek bai, horiek berehala erantzuten diote deiari, eta ordu erdi igaro baino lehen agertzen dira, >



### ZENBAIT AHOLKU: PRESAZKO ZERBITZU BATI DEITU AURRETIK AINTZAT HARTZEKO



**Halako enpresa bati deitu aurretik, ongi aztertu behar da matxura eta ongi neurtu behar da ea presazkoa den.** Matxura asko oso erraz konpontzen dira (fusible bat askatu dela, edo erre dela, edo harraska buxatu dela...), eta beste batzuek ez dute izaten aparteko presarik. Ohiko lan orduetan ez da merkea izaten presazko zerbitzua, eta ordutegi berezietan are garestiago irten daiteke: bi halako ere balio dezake (gerta daiteke gehigarriak kobratzea gaueko lanarengatik edo presazko lanarengatik, edo biengatik).

**Etxeko aseguruak matxura estaltzen ote duen egiaztatu behar da.** Aseguru batzuek bere baitan hartzen dute sarrailagilearen edo iturginaren zerbitzua. Kontratuak letra txikian dioena irakurri jakin dezakegu hala den edo ez. Matxura elektrikoetan edo berogailuari dagozkionetan, enpresa hornitzaileak berak izan ohi du teknikari sail bat, eta bezeroei doan egiten dizkiote konponketak, edo prezio hobean, behintzat.

**Enpresa bati baino gehiagori deitu behar zaio, eta prezioak alderatu.** Enpresa batetik bestera alde handia izaten du prezioak, eta oso komeni izaten da bati baino gehiagori galdetzea zer zerbitzu eskaintzen duten eta zenbat balio duen bakoitzak.

**Egiaztatu behar da ea kontratatuko dugun enpresa atxikia dagoen Kontsumoko Ebazpen Sistemara; organo**

horrek bitartekari lana egiten du enpresen eta erabiltzaileen artean sortzen diren arazoak konpontzeko. Erakunde horretako kideek onartu egin behar izaten dituzte hark hartzen dituen erabakiak, eta kontsumitzaileentzat ere lotesleak dira.

**Enpresari buruzko informazioa lortu.** Etxera etorri zaigun teknikariari kezkarik gabe galdetu haren izen-abizenak eta enpresaren datuak, batez ere IFK, izen osoa eta helbidea. Informazio hori funtsezkoa da erreklamazioa egin ahal izateko.

**Edozein zalantza izanez gero, galdetu.** Zerbitzu horien inguruko zenbait alderdi ez daude oso argi araututa, eta kontsumitzaileak eta enpresak egiten duten kontratuetan baitan gelditzen dira. Horrexegatik, zalantza guztiak ongi argitu beharra dago zerbitzua kontratatatu aurretik.

**Publizitateak esaten duen guztia ez da sinestekoa.** Zerbitzu tekniko guztiak ez dute eskaintzen 24 orduko zerbitzua. Iragarriak esan arren 24 orduetan ematen dutela zerbitzua, zenbait enpresak lan orduetan baino ez dute ematen. Larrialdiei erantzuteko zenbaki bereziak izaten dituzten enpresek, oro har, berehala erantzuteko berme gehiago ematen dute.

**Ongi babestu datu pertsonalak.** Izena eta telefonoa ematea nahikoa da; hori jakinda, enpresak aukera du guri deitu eta tarifen eta aurrekontuaren berri emateko.

bai egunez eta bai gauz (hala egin ezean, horien zerbitzuak ez luke zentzu handirik). Iturgina azaltzeko, ordea, bi ordu behar izaten dira maizenik, eta galdara konpontzeko teknikariari larrialdi batean deituta, hiru ordu igaroko dira hura agertzeko.

Beste gorabehera eta hutsegite batzuk ere izaten dituzte teknikariek, nahiz eta ez diren izaten hain ohikoak: matxura konpondu eta ingurua garbitu gabe utzi ohi dute; ordainagiria hobeto zehazteko eskatu eta ez dute askorik laguntzen; edo zehazki zein zerbitzu kobratu duen zehazteko eskatuta, ez dute informazio handirik ematen.

### NORTASUN AGIRIRIK ESKATZEN EZ DUTEN SARRAILAGILEAK

Giltzak etxean utzita ateratzea zorte txarra izan daiteke, baina auzoan norbaiti uzteko ohitura badugu edo senideren bat hurbil bizi bazaigu, erraz konpondu liteke. Inguruan inork giltzarik ez badu, aldiz, sarrailagileari deitu behar. Eta behin etorrira, ordaintzea beste aukerarik ez da izaten: lan ordutegian, 90 euro kostatzen da, batez beste, eta hortik kanpo, 20:00-21:00etik aurrera, % 45 gehiago. Hiritik hirirako aldeak, hala ere, bereziki nabarmenak dira atal honetan (A Coruña 60 euro balio duen zerbitzua 130 euroraino igo daiteke Valentzian). Ordu erdi inguru behar izaten du sarrailagileak etxera etortzeko, eta gehien-gehienek telefonoz esaten dute behin betiko aurrekontua zenbatekoa izango den (% 83k). Zerbitzu hori ere ez da, ordea, gorabehera eta hutsegiterik gabea: telefonoz ematen duten aurrekontuak ez du izaten BEZa erantsia, eta, ondorioz, uste baino garestiagoa izaten da zerbitzua.

Sarrailagilea etorrarazi ondoren, etxea berea dela egiaztatzeraz behartzen du legeak bezeroa, baina sarrailagileek ez dute ohiturarik Nortasun Agiria eskatzeko (% 20k baino gutxiagok egiten dute). Deitu duen pertsonak ez balu dokumentu hori eskura (hori ere etxean ahaztu duelako, adibidez), sarrailagileak Polizia deitu behar luke, eta haiek han direla ireki behar luke atea, edo, bestela, atezainari eskatu behar lioke laguntza, pisua alokatuta balego. //

24 orduz lan egiten dutela esaten dute, baina enpresa hauen % 28a ez dira etortzen deitzen zaien egunean bertan

### AURREKONTUAK ETA LAN-AGINDUAK: NAHITAEZKOAK

**Aurrekontua gutxi gorabehera zenbatekoa izango den galdetu behar dugu telefonoz.** Legeak esaten du enpresak behartuta daudela euren tarifak jakinaraztera, eta ez jakin arren zenbat denbora beharko duten matxura konpontzeko eta zein material erabiliko dituzten, esan egin behar dute zenbat kobratu zuten etxeraino joateagatik eta eskulanagatik, eta presazko zerbitzua eskatzen duenari zer gehigarri ezartzen dioten, eta berdin ohiko lan orduz kanpoko zerbitzua nahi duenari. "Tarifa berezia" zein ordutatik aurrera izaten den galdetu behar da. Horrez gain, BEZa barne dagoen edo ez jakinarazi behar dute, eta zenbatekoa den. Teknikaria etxera etortzen denean, informazio orri bat ekarri behar du, eta orain arte aipatu ditugun datu guztiek agertu behar dute han.

**Matxura konpontzeko baimena eman aurretik, behin betiko aurrekontua eskatu eta sinatu.** Zer matxura mota den ikusi ondoren, eta erabiltzaileak hala eskatzen badu, aurrekontu idatzia aurkeztu behar du enpresak. Erabiltzaileak aurrekontua sinatzen duenean, onartu duela esan nahi du, eta aldi berean, lan-agindua eman diola adierazten du. Aurrekonturik eskatzen eta sinatzen ez bada, lan-aginduaren baliokide izango den idazki bat sinatu behar da.

**Kontsumitzaileak ez du zertan onartu aurrekontua, baina atzera egiten badu, diru kopuru eska diezaioke aurrekontua egin izanagatik.** Etxeko tresnekin, 58/1988 Errege Dekretuak agintzen du nola jokatu: etxeraino joateagatik kobratzen dutenari, eskulanaren portzentaje bat gehitu behar zaio. Etxetresna elektriko guztiek ez dute behar izaten eskulan bera. Hona talde bakoitzaren gehieneko kopuruak:

- Tresna txikiak: lan ordu baten 15 minutu.
- Lerro zuria: lan ordu baten 30 minutu.
- Lerro marroia: lan ordu bat.

**Etxean konpontzen dituzten gainerako matxurentzat, autonomia erkidego bakoitzak izaten ditu bere dekretuak, eta horien arabera erabakitzen da zein kopuru eta nola ezarri.** Zerbitzu teknikoak, hala ere, ez du zertan jakinarazi zenbat kobratzen dioten aurrekontu bat onartzen ez duenari. Horregatik, horren prezioa ere galdetzea komeni da.



### Kontuak GARBI

- **LAGUNTZA TEKNIKOKO ZERBITZUEK BEHIN BAKARRIK KOB RATU DEZAKETE ETXERA JOATEAGATIK.** Bidaia bat baino gehiago egiten badituzte matxura bat konpontzeko, lehena soilik kobratu behar dute.
- **TEKNIKARIAK ERREKLAMAZIO ORRIAK ERAMAN BEHAR DITU ETA ERABILTZAILEAREN ESKURA JARRI.** Enpresak edo teknikariak uko egingo balio dokumentu hori aurkezteari, Polizia etxera joan eta salaketa jarri behar du kontsumitzaileak. Erreklamazio orria aurkeztea derrigorrezkoa da zerbitzua eman digun enpresa auzitara eramateko, eta orri hori eduki ezean, salaketak ere balio du. Kontsumitzailea Informatzeko Udala Bulegoan egin daiteke erreklamazioa. Espainiako Kontsumo Institutu Nazionalaren web orrian ageri da zerrenda osoa ([www.consumo-inc.es](http://www.consumo-inc.es)).
- **AURREKONTUAN AGERI DIREN MATERIALEN ORDAINAGIRIA ESKATU.** Laguntza Teknikoko Zerbitzuek eskura eduki behar dituzte materialari buruzko dokumentuak, nondik datorren, zer eratakoa den, aldatu dituzten piezek zer balio duten. Material horiek jendearentzat daukaten prezioa soilik kobratu dezakete enpresek.
- **ORDEZKO PIEZA GUZTIEK BERRIAK IZAN BEHAR DUTE.** Kontsumitzaileak idatziz baimena ematen badu soilik erabil daitezke pieza erabiliak, berreskuratuak edo jatorrizko ez direnak, baldin eta balio badute erabili nahi diren horretarako, eta berriak baino merkeagoak badira (eta merkatuan aurki badaitezke).
- **MATXURA KONPONDU ONDORREN, AURREKONTU SINATUA ETA AZKEN ORDAINAGIRIA BAT DATOZELA EGIAZTATU BEHAR DA.** Aurrekontuan ageri den kopurua asko igoko bada arrazoi teknikoak direla medio, berhala jakinarazi behar digute, onespena eman edo ez erabakitzeko. Aurrekontua asko aldatzen badu, beste aurrekontu bat egiteko eska dezakegu.
- **KONPONKETA ETA INSTALAZIO GUZTIEK** hiru hilabete bermea izaten dute, gutxienez.
- **ZERBITZUAREKIN GUSTURA GERATU EZ ETA KEXU BAT AURKEZTU NAHI BADUGU,** erreklamazio orri bat eskatu behar diogu enpresari, eta Kontsumitzailea Informatzeko Udala Bulegoan aurkeztu. Bi aldeak aurrez aurre jarri, eta ebazpen kolegio batek hartzen du erabakia, eta, hala badagokio, kontsumitzaileari kalte-ordaina emateko aginduko du. Bitartekari lanak fruiturik emango ez balu, beti geratuko litzateke auzitara jotzeko aukera.