

# Argi ibili!

Argindarraren fakturan ageri den kontsumoarekin ados ez bagaude, beste ezer baino lehen, zerbitzua eskaintzen digun enpresarekin harremanetan jartzea komeni da

Argindar-konpainiek batzuetan ez dute modurik izaten gure etxeko kontagailuan begiratu eta kontsumozifrak eskuratzeko, eta gutxi gorabeherako kalkulu bat egiten dute hilabete horretako ordainagiria bidaltzeko. Aurreko urteko datuak erabiltzen dituzte horretarako, data berean bildu zituztenak. Faktura batean huts egiten badute, hurrengoan zuzentzea izaten da ohikoena, egiazko kontsumoa kontuan hartuta. Hala ere, kontsumitzaile asko ez dira ados egoten fakturretan ageri diren datuekin, eta kexa aurkezten diote enpresa hornitzaileari.

## Lehen pausoa: ongi aztertu faktura

Argindarraren ordainagiriarekin ados ez bagaude, erreklamazioa aurkez dezakegu. Agiria sinatzen duen enpresari bidaliko diogu gure kexa. Konpainiak ez badu erantzun egokirik ematen, enpresa hornitzailearekin jarri beharko dugu harremanetan, baliteke-eta hark huts egin izana kontagailua irakurtzean edo gutxi gorabeherako kalkulua egitean. Kontagailuak ageri duen zifra jarri ohi dute irakurketa esaten zaion atalean. Bi eratakoa izaten da:

└ **Egiazkoa edo erreala:** kontagailuak data jakinean ageri duen zifra adierazten du. Horixe izango da ordu arteko kontsumoa.

└ **Kalkulatua:** enpresa hornitzailea, irakurketak egiteko ardura duena alegia, aldi batzuetan ez da joaten kontagailua irakurtzera edo inork ez dizkio datuak helarazten, eta, ondorioz, kalkulatu egin behar izaten du.

Hornitzaileek egiten dituzten irakurketak eta guk egindakoak bat datozen egiaztatzeko, aski da datuen jarraipen bat egitea. Hilabete bateko irakurketa egiteko, bost zifrako zenbakia (ordu ar-

teko kilowatt guztiak) idatzi behar da hilabete bakoitzeko egun berean –eta, ahal dela, beti ordu berean–, eta aurreko hilabeteko irakurketa kendu. Horrela, hilabete horretan zenbat kilowatt gastatu ditugun jakingo dugu.

Zenbaitetan, kontagailuak etxe barruan egoten dira, eta hornitzaileak ez du izaten modurik irakurketa egiteko. Ez da komeni irakurketak oso aldentuta egon daitezen egiazko datuetatik, eta, horregatik, ona izaten da kontsumo-datuak konpainiari helaraztea (telefonoz edo web-orriaren bidez), kontagailua ikusteko erraztasunak ematea (kontagailuen gelan ez badago), edo irakurketaren datuak horretarako izaten diren orrietan idaztea (eraikinetan uzten dituzte sarri askotan).

Kontagailuaren irakurketa eta norberak egindakoa



bat ez datozenean, kontsumitzaileen elkarten gomendioa da hurrengo hilabetea arte itxarotea kexa aurkezteko. Izan ere, gerta daiteke ordainagiriko datua kalkulu baten bidez atera izana. Hurrengo fakturan, berez, egiazko irakurketa agertu behar luke. Aurrekoan oker kalkulatu bazegoen, automatikoki zuzendu beharko lukete.

## Erreklamazioa egin aurretik

Erabiltzaileari iruditzen bazaio behar baino gehiago kobratu diotela, irakurketak okerra izaten jarraitzen duela eta fakturan ageri den zifra ez dutela zuzendu, orduan erreklamazio bat egitea da egokiena. Konpainiek ekintza hauek egiteko gomendioa ematen dute kexa bat aurkeztu aurretik:

└ **Egiaztatu egiazko irakurketa** (kontagailuak esaten duena) eta alderatu fakturan ageri denarekin. Azken agiriko irakurketa kalkulu bidez egin badute, egiazko irakurketaren datuak eskuratzeko dituzte kobratu beharreko kopuruak.

└ **Aztertu kontsumoaren historia**, aurreko hilabeetan edo urteetan zenbat kilowatt kontsumitu ditugun jakiteko.

└ **Kontuan hartu etxetresna berririk jarri dugun**, horrek areagotu egingo luke-eta kontsumoa.

└ **Egiaztatu kontagailua ongi dabilela**. Horretarako, konpainiak zera gomendatzen dute: etxeko instalazio elektriko guztiak deskonektatu eta hamar minuturen buruan kontagailua geldirik –kontsumorik gabedagoen ikustea.

└ **Eskatu konpainia hornitzaileari egiazta dezala kontagailua ongi ote dabilen**, baldin eta matxuratuta dagoela iruditzen bazaigu.

➔ [www.consumer.es](http://www.consumer.es)



## ERREKLAMAZIOA AURKEZTEKO BIDEAK

Konpainiek bide ugari eskaintzen dizkiete bezeroei haiekin harremanetan jarri eta erreklamazioak egiteko. Kontagailuaren irakurketarekin ados ez gaudela adierazi nahi badiegu, honako aukera hauek ditugu:

└ **Argindar-konpainiaren on-line bulegoa:** zenbait enpresak helbide elektronikoa bat jartzen dute kexa hara bidaltzeko. Beste batzuek formularioak edo inprimakiak izaten dituzte erreklamazioak egiteko eta froga gisa balio duten dokumentuen kopiak eransteko.

└ **Konpainien bulego komertzialak:** hara joan eta propio horretarako diren inprimakiak bete daitezke. Garrantzitsua da kexa oinarritzeko eta indartzeko balioko duten dokumentu guztien kopiak aurkeztea. Erregistratzen denean, konpainiek kode bat ematen diote bezeroari, eta hori erabili ahalko du kexa zer-nolako bilakaera egiten duen jakiteko.

30 egunean erantzunik ematen ez badute, ikusi behar da Kontsumo Arbitratze Sistemara atxikita dauden zerbitzua eskaintzen duen konpainia eta norbera bizi den etxebeste elkartea. Hala bada, Erkidegoko Arbitratze Batzordera eraman daiteke kexa, eta hark ebartziko du.

Kontsumitzailea Informatzeko Udala Bulegora ere jo dezake kontsumitzaileak eta haren bidez aurkeztu erreklamazioa. Bulegora bertara joanez egin dezake, baita postaz

ere hala nahi badu edo, errazago bazaio, Internet bidez.

Horretaz gain, kontsumo arloko gatazka batean akordiorik lortzen ez bada, auzitara ere jo daiteke. Dena den, hobe da aurrez kontsumitzaileen elkarte batekin harremanetan jartzea, haiek esango digute-eta gure kasuak aurrera egiteko aukerarik izan dezakeen edo ez.

## ERREKLAMAZIOAREN EDUKIA

Konpainiarekin harremanetan hasten garenean, ahalik eta informaziorik gehiena jarri behar dugu haren eskura, erreklamazioa era eraginkorrean tramitatu eta konpondu dezan. Honako datu hauek eman behar zaizkio:

└ **Kontratuaren datuak:** kontratuaren titular gisa ageri denaren izen osoa eta IFK (erreklamazioa aurkeztu duena beste norbait izanez gero) eta zerbitzua ematen zaion etxearen helbide osoa. Polizaren edo kontratuaren zenbakia ere eman behar da, eta fakturarena ere bai, baldin eta kobrantza batek eragin badu kexa. Datu horiek fakturan bertan agertzen dira gehienez.

└ **Erreklamazioa aurkezteko arrazoia:** azalpen labur bat eman beharko dugu, esanez ez gaudela ados kontagailuaren irakurketaren. Konpainiako norbaitekin hitz egin badugu, zer egunetan izan den eta zehazki norekin mintzatu garen ere adieraztea komeni da.