

# UC Consumidor

Revista de la Unión de Consumidores de Euskadi-UCE

**Nuevas fórmulas de consumo ante la crisis**

**Valoración global de la bam por operadores**

**Las diferencias: caudal de descarga,  
atención al cliente y  
ofertas de BAM clásicas**

**DIRECTOR/A**  
Celina Menaza

**CONSEJO DE REDACCIÓN**  
Celina Menaza,  
M<sup>a</sup> Dolores Alzaga

**DISEÑO**  
M<sup>a</sup> Dolores Alzaga

**MAQUETACIÓN**  
Gertu Inprimategia

**ADMINISTRACIÓN**  
Marisa Varela

**CORRESPONSALÍAS**  
UCE GIPUZKOA,  
UCE BIZKAIA,  
UCE ARABA

**IMPRESIÓN**  
Gertu Inprimategia

Dep. legal: SS-1579-98

Euskal herriko Kontsumitzaileen  
Batasuna-EHKB  
Unión de Consumidores de  
Euskadi-UCE  
José Lejarreta, 49 bis  
01003-VITORIA-GASTEIZ  
Tel. 945 264722

Revista de Consumo y  
Calidad de Vida  
Editada y producida por  
Euskal Herriko  
Kontsumitzaileen Batasuna-  
EHKB-Unión de  
Consumidores de  
Euskadi-UCE  
*Realizada con el patrocinio  
del Departamento de Sanidad  
y Consumo del G.V.*

## 4-6



### LA UNIÓN DE CONSUMIDORES FIRMA UN ACUERDO DE COOPERACIÓN CON ADECES PARA LA DIFUSIÓN DE ESTUDIOS DE INTERES MUTUO

La media de la valoración global de la atención al cliente es de 5,17 puntos sobre 10, incluye atención comercial, asistencia técnica y percepción sobre el servicio. MOVISTAR lidera la clasificación con 6,20 puntos. ORANGE, con menos de 4 puntos, permanece en zona de suspenso, también VODAFONE (4,92). La diferencia entre el mejor y el peor es de 36 puntos porcentuales y con la media de 17.

## 10-18



### INTERNET FINKOAREN KALITATEARI BURUZ INTERNETEN ELKARTEAK EGINDAKO BOSGARREN AZTERLANA: BANDA ZABALAREN KALITATEA, ABIADURA BAINO ZERBAIT GEHIAGO

## 22-24



### CONSEJOS ÚTILES PARA MEJORAR EL GRADO DE AISLAMIENTO DE UNA VIVIENDA

Si se va a instalar algún sistema eléctrico de calefacción, es conveniente informarse sobre los equipos de mayor rendimiento energético. Por ejemplo, la calefacción eléctrica por acumulación ofrece resultados energéticos y económicos claramente mejores que los aparatos tradicionales distribuidos por la vivienda como son los radiadores convencionales o los convectores.



Ana Collía  
Presidenta de UCE-Euskadi

## NUEVAS FÓRMULAS DE CONSUMO ANTE LA CRISIS

Este año 2013 por fin toca su fin, dejando atrás una pérdida generalizada de poder adquisitivo. La ciudadanía, afectada por una crisis persistente, ha cambiado su optimismo e irracional consumismo por nuevos patrones, guiados más por la austeridad y la compra «inteligente».

Esta nueva fórmula de abordar el consumo ha dado paso a modelos de negocio basados en el low cost en múltiples sectores, más allá de las aerolíneas, como gimnasios, hoteles, asesorías, restaurantes, peluquerías, y un largo etcétera. Ello ha dado pie a nuevos establecimientos basados en descuentos agresivos, conocidos como hard discount.

Hay además una clara tendencia de las personas consumidoras, que adoptan nuevas conductas orientadas a optimizar el gasto doméstico; entre las que destacar las siguientes:

-Uso de las nuevas tecnologías e internet para comparar y localizar las mejores ofertas del mercado, lo que ha propiciado la aparición

de comparadores de precios, como Rastreador o las ofertas con importantes descuentos de Atrápalo.

-Consumo sostenible: productos locales, utilizar la bicicleta, o compartir el coche,...

-El hogar como nuevo centro de ocio barato: la wii, el home cinema.

-Y un nuevo enfoque que permite el traspasar el ahorro que supone por ejemplo, comer en tupper durante la semana, para ir a comer al restaurante el domingo, que evita el incremento total del gasto.

Concluyendo, parece clara la aparición durante la crisis de un nuevo fenómeno, que se manifiesta en el hecho de que aunque en ocasiones buscamos la mejor oferta, en otras no reparamos en gastos y solo atendemos a la experiencia o al bienestar que ello nos reporta. En definitiva, es darse un premio por que también tenemos derecho a la búsqueda de los pequeños placeres cotidianos.



# La Unión de Consumidores firma un acuerdo de cooperación con Adeces para la difusión de estudios de intereses mutuo

**MOVISTAR OFRECE EL MEJOR SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

A casi un punto ONO y JAZZTEL. VODAFONE y ORANGE no llegan al cinco, el resto apenas lo supera

- **Asistencia técnica:** entre la ineficacia telefónica y las excusas para no acudir al domicilio MOVISTAR y ONO repiten posiciones. R y EUSKALTEL también aprueban. Suspenden el resto
- **Atención comercial:** la información debe mejorar más para evitar conflictos futuros. Déficit generalizado en cooperación. Prácticas preocupantes en el trato de algunos teleoperadores

En el marco del acuerdo celebrado con ADECES (Asociación Pro Derechos Civiles Económicos y Sociales) para la difusión de informes de interés recíproco para la defensa de los derechos de los consumidores, la Unión de Consumidores reproduce el estudio que por sexto año ha realizado la citada asociación sobre los servicios de Atención al Cliente de los operadores de telecomunicaciones, en su parte comercial y técnica. Para su realización, ADECES efectuó un total de 847 llamadas, 106 llamadas de media por operador.

## Valoración Global<sup>1</sup>

La media de la valoración global de la atención al cliente es de 5,17 puntos sobre 10, incluye atención comercial, asistencia técnica y percepción sobre el servicio. MOVISTAR lidera la clasificación con 6,20 puntos. ORANGE, con menos de 4 puntos, permanece en zona de suspenso, también VODAFONE (4,92). La diferencia entre el mejor y el peor es de 36 puntos porcentuales y con la media de 17.

PUNTUACIÓN	MOVISTAR	ONO	JAZZTEL	R	TELECABLE	EUSKALTEL	VODAFONE	ORANGE	MEDIA
GLOBAL	6,2	5,4	5,35	5,29	5,14	5,08	4,92	3,95	5,17

<sup>1</sup> Global: Servicio de Atención Técnica + Servicio de Atención Comercial + Aspectos Subjetivos

<sup>2</sup> Atención Comercial. Examina: tiempo medio de espera, información sobre precios, permanencia, ofertas, penalizaciones, etc.

<sup>3</sup> Aspectos Subjetivos. Analiza: cooperación y trato al cliente, valoración de los teleoperadores y del servicio.

**Atención Comercial:** nacen prácticas preocupantes en el trato, déficit de cooperación con el cliente y necesidad de mejorar la información para evitar conflictos futuros.

La puntuación media de los parámetros objetivos<sup>2</sup> del Servicio de Atención Comercial es de 4,90 puntos. Aprueban MOVISTAR (5,75) JAZZTEL (5,38) y ONO (5,16). El resto se mueve entre el 4,12 de ORANGE y el 4,86 de R. El mejor supera al peor en 28 puntos porcentuales y a la media en 15.

PUNTUACIÓN	MOVISTAR	JAZZTEL	ONO	R	TELECABLE	VODAFONE	EUSKALTEL	ORANGE	MEDIA
Atención Comercial	5,75	5,38	5,16	4,86	4,76	4,62	4,56	4,12	4,9

La puntuación media de los parámetros subjetivos<sup>3</sup> de la Atención Comercial se queda en 5,37 puntos. Se registran valores entre los 5,95 de MOVISTAR y los 4,36 de ORANGE que es el único que no alcanza el 5. El mejor supera al peor en 27 puntos porcentuales y a la media en 10.

PUNTUACIÓN	MOVISTAR	JAZZTEL	TELECABLE	EUSKALTEL	R	VODAFONE	ONO	ORANGE	MEDIA
Valoración AA. Subjetivos	5,95	5,72	5,71	5,43	5,38	5,28	5,15	4,36	5,37

En este capítulo es preciso señalar que en cooperación con el cliente se produce un suspenso general: ni hay un esfuerzo para entender lo que quiere ni para ayudarle a describir un problema técnico que, además, habrá que volver a contar en cada comunicación.

Sin embargo, mejora el trato de los teleoperadores, aunque aparecen prácticas preocupantes:

- 1.- Información o usos incorrectos para forzar la contratación: “la promoción finaliza hoy” o “no necesita consultar a su familia”.
- 2.- Respuestas desproporcionadas que lesionan la imagen de la entidad: pedir el DNI para dar información o enviar al cliente a una tienda para que se la den.
- 3.- Falta de información o formación suficiente sobre un servicio que oferta el operador, como la banda ancha móvil, para responder a las dudas del usuario sobre qué red soporta el servicio, la cobertura 4G en el territorio o la velocidad que oferta la compañía para la que presta servicios.

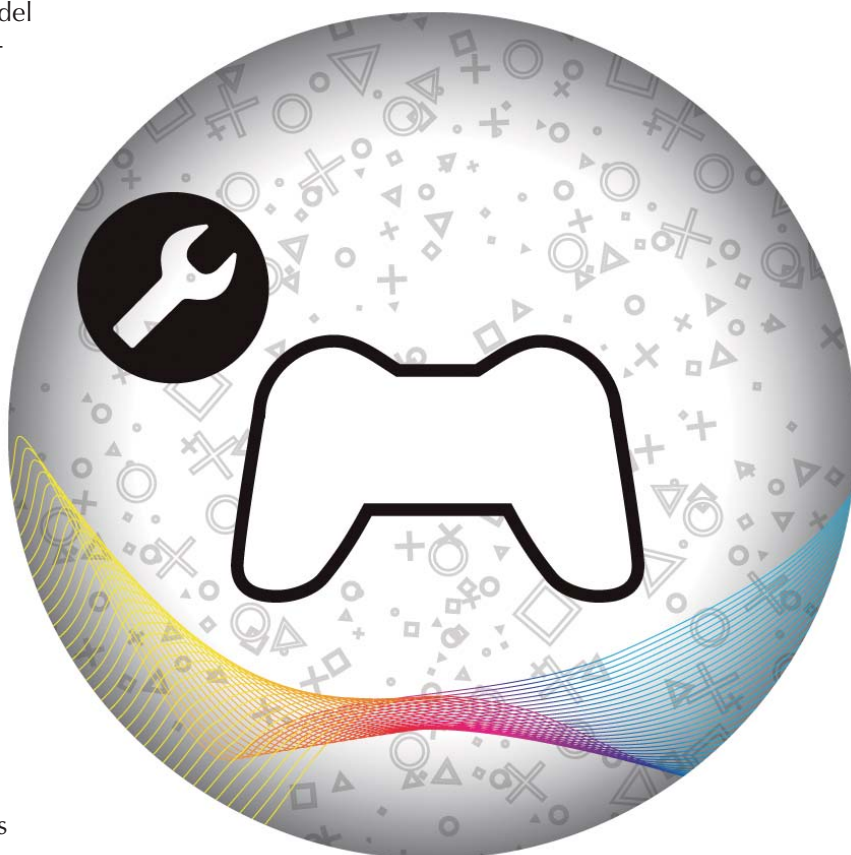


En la valoración de los teleoperadores y del servicio, aprueban las personas y suspende de la empresa, que es la responsable de la falta de formación, de cooperación, etc. Respecto al servicio sólo se registran cuatro aprobados raspados: MOVISTAR, JAZZTEL, EUSKALTEL y TELECABLE.

La identificación completa de los teleoperadores (nombre y un apellido, al menos) logra una media del 61%. Los porcentajes oscilan entre el 94% de MOVISTAR y el 11% de ORANGE. Para ADECES, la no identificación lesiona los derechos del usuario y no es recíproca a su obligación de identificarse.

La información tiene que seguir mejorando para evitar conflictos futuros y no malgastar recursos en los que nunca debieron surgir: sigue habiendo ofertas de velocidades técnicamente inalcanzables, la información sobre los precios precisos y con impuestos es de un escaso 56%.

En el 79% de las ocasiones se informa sobre el compromiso de permanencia y en el 51% sobre penalizaciones. En esta materia, ADECES critica la proliferación de ofertas que combinan productos sin y con permanencia de hasta 24 meses, porque elimina la ventaja que la no permanencia otorga al usuario.



### Asistencia técnica: entre la ineficacia telefónica y las excusas para no acudir al domicilio

La media de valoración de la asistencia técnica es de 5,22 puntos. Es un aspecto muy relevante del servicio. MOVISTAR (6,89) es el mejor en este apartado. Le siguen a más de un punto ONO, R y EUSKALTEL, que también aprueban. El resto suspenden con notas desde los 4,96 de JAZZTEL a los 3,37 de ORANGE. El mejor supera al peor en 51 puntos porcentuales y a la media en 24.

PUNTUACIÓN	MOVISTAR	ONO	R	EUSKALTEL	JAZZTEL	TELECABLE	VODAFONE	ORANGE	MEDIA
Asistencia Técnica	6,89	5,88	5,64	5,26	4,96	4,94	4,85	3,37	5,22

La puntuación del SAT está lastrada por la pérdida de eficacia de la Asistencia Telefónica que baja al 33%; por las técnicas obstruccionistas para ofertar la asistencia a domicilio en las averías que siguen abiertas (“es del equipo”, “las pruebas dicen que la velocidad es correcta”), sólo MOVISTAR lo ofrece en el 100% de los casos; y por la falta de transparencia porque no siempre se advierte del coste del servicio a domicilio. También penaliza al SAT el cierre en falso de averías antes del fin de semana, para mantener las estadísticas de resolución de las mismas en tiempo objetivo.

El tiempo medio empleado en la resolución de incidencias se acerca a las 68 horas, con grandes diferencias: ONO, MOVISTAR Y EUSKALTEL, resuelven en poco más de 40 horas; ORANGE supera los 4 días, VODAFONE se aproxima y JAZZTEL y TELECABLE superan los 3 días.

ADECES entiende que el SAT es un aspecto relevante de la prestación. Por ello, reitera que los operadores deberían estar obligados a facilitar información sobre el tipo de asistencia que ofrecen, el tiempo medio de resolución de averías y los costes asociados a este Servicio.



XI Observatorio calidad-precio de los operadores de telecomunicaciones

# MOVISTAR LIDERA LA CALIDAD EN INTERNET Y TELEFONÍA Y LA RELACIÓN CALIDAD/PRECIO, SUPERANDO LOS 8 PUNTOS

## RETROCEDEN ONO, EUSKALTEL, TELECABLE Y R QUE NO LLEGA AL 7

En el XI Observatorio de la Unión de Consumidores sobre los operadores de telecomunicaciones, MOVISTAR, con 8,23 puntos sobre 10, lidera la calidad-precio de los operadores de telecomunicaciones, con diferencias hasta cerca del 20%. Asienta su posición en que sus valores de calidad consiguen diferencias hasta un 31% y un 27% en telefonía e Internet respectivamente.

También por encima de los 8 puntos se encuentra TELECABLE, aunque baja un cuarto de punto. El resto de operadores oscila entre los 7,88 puntos y los 7,06, excepto ORANGE (6,91) y R, que se queda en la última posición con 6,70 puntos.

En el apartado de los precios, los más caros son ONO, R y EUSKALTEL.



## Singularidades del XI estudio

En este año se han incorporado más datos relativos a la calidad en Internet que como los de la telefonía son los publicados por la SETSI para 2012. En cuanto a los precios básicos, sin descuentos ni compensación alguna, se corresponden con los vigentes al final del período temporal examinado y con una cesta de minutos de comunicación basada en los datos publicados por la CMT.

## Calidad en Internet

En Internet, MOVISTAR con 8,04 puntos sobre 10, es el primer clasificado, con una diferencia del 27% respecto al último y del 14% respecto a la media. Su fortaleza reside en la regularidad de todos los valores y en el buen comportamiento de la asistencia técnica y el bajo nivel de reclamaciones.

ONO y VODAFONE rozan los 7,5 puntos y EUSKALTEL se queda en 7,96.

En el último lugar, ORANGE (5,88) y en el penúltimo R (6,42). JAZZTEL y TELECABLE tampoco logran los 7 puntos.

Este grupo de operadores presentan debilidades heterogéneas, aunque se pueden rescatar algunas comunes como el alto índice de averías por línea: TELECABLE roza el 5% y R supera el 7%, ORANGE y JAZZTEL presentan valores por encima del 3%. Tampoco es bueno el tiempo empleado en reparar, casi 4 días con ORANGE y casi 3 JAZZTEL y R. Además, el porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo (48 horas para todos, menos ORANGE que son 72), apenas supera el 90%, sólo VODAFONE tiene peor registro (81%).

Por último, la velocidad media lograda sobre la ofertada en su producto más común, el tomado como referencia, penaliza, sobre todo, a los operadores de ADSL de 20 Mbps, especialmente a JAZZTEL que registra un pobre 60%. ORANGE y VODAFONE solo consiguen un 69%. Entre los operadores de cable, el dato de TELECABLE es significativamente bajo, 77%.

## Calidad en telefonía

En telefonía, MOVISTAR también encabeza la clasificación con 7,79 puntos. Respecto al último hay un 31% de diferencia y sobre la media el 16%. Su posición se sustenta en el mismo esquema: regularidad y buen comportamiento del servicio de asistencia técnica: emplea poco tiempo en reparar, 40 horas; y repara mucho, 97% en el menor plazo objetivo de los operadores, 46 horas. Además, tiene un bajo nivel de reclamaciones y una buena atención al cliente,



con un tiempo medio de respuesta de 27 segundos y un 80% de las llamadas atendidas en menos de 20.

Le sigue TELECABLE (7,75) y EUSKALTEL (6,99), JAZZTEL (6,63), VODAFONE (6,59), ONO (6,24) y R (6). ORANGE cierra con 5,38.

Las penalizaciones tienen su origen en motivos diversos. TELECABLE presenta un alto índice de averías (5,83). ORANGE emplea mucho tiempo en repararlas, cuatro días, uno más que R y VODAFONE. Éste, además, repara sólo el 76% en el tiempo objetivo que establece (48 horas). Los tiempos de respuesta de atención al cliente, penalizan a ONO y ORANGE con valores por encima de los 50 segundos. Por su parte, R sufre las consecuencias de tener un tiempo de resolución de reclamaciones de 25 días. Por último, las reclamaciones ante la OAUT señalan el peor comportamiento de VODAFONE (5,16 en telefonía y 2,90 en Internet). JAZZTEL (3,52 y 1,67), ONO (3,16 y 2,66) y ORANGE (3,61 y 2,24). En el polo opuesto MOVISTAR (1,44 y 1,24). Atendiendo a los datos facilitados a la SE SI, VODAFONE presenta una frecuencia en porcentaje de 6,16, R (5,70) y ORANGE (5,61).

## El precio

Con los precios básicos, los mil minutos de comunicación no bonificados más caros corresponden a ONO (141 €). Por encima de los 130 euros se encuentran R y EUSKALTEL. Superan los 110 euros, ORANGE, JAZZTEL y MOVISTAR y los 105, TELECABLE y VODAFONE.



Tabla 1: RESULTADOS

PUNTUACIÓN DE OPERADORES SEGÚN LA RELACIÓN CALIDAD PRECIO								
OPERADORES	MOVISTAR	TELECABLE	VODAFONE	EUSKALTEL	JAZZTEL	ONO	ORANGE	R
CALIDAD TELEFONÍA	7,79	7,75	6,59	6,99	6,63	6,24	5,38	6,00
CALIDAD INTERNET	8,04	6,79	7,43	7,96	6,57	7,49	5,88	6,42
PRECIOS BÁSICOS	8,85	10,00	9,61	7,91	9,13	7,44	9,46	7,69
<b>RELACIÓN CALIDAD</b>	<b>8,23</b>	<b>8,18</b>	<b>7,88</b>	<b>7,62</b>	<b>7,44</b>	<b>7,06</b>	<b>6,91</b>	<b>6,70</b>

Tabla 2: CALIDAD

		MOVISTAR	TELECABLE	VODAFONE	EUSKALTEL	JAZZTEL	ONO	ORANGE	R
Conexión (días)	Teléfono	15,50	12,75	22,50	31,75	20,75	14,50	23,25	35,75
	Internet	10,75	9,14	2,80	20,25	17,00	8,98	17,25	21,75
Averías telefonía	%	2,87	5,83	0,51	1,96	2,99	2,04	3,81	1,34
Averías Internet	%	2,65	4,99	2,88	2,63	3,26	2,03	3,12	7,12
Descarga	%	81,30%	77,40%	69,29%	86,63%	60,15%	99,18%	68,98%	92,38%
Reparación de averías telefonía	Plazo Reparación (horas)	46,00	48,00	48,00	47,00	48,00	48,00	72,00	48,00
	Percentil 95 (horas)	40,83	52,17	73,74	42,97	64,37	44,22	94,32	71,69
	Reparadas en plazo objetivo %	97,03	93,46	75,72	96,40	91,69	95,61	89,10	89,64
Reparación de averías Internet	Plazo Reparación (horas)	48,00	48,00	48,00	47,00	48,00	48,00	72,00	48,00
	Percentil 95 (horas)	48,06	60,47	70,97	39,51	68,75	51,90	90,65	68,24
	Reparadas en plazo objetivo %	95,24	92,20	81,20	96,50	90,83	95,01	91,23	92,03
Llamadas fallidas %	Nacionales	0,09	0,15	0,12	0,17	0,33	0,45	0,44	0,14
	Internacionales	0,63	2,14	0,74	1,66	1,70	2,79	0,39	0,80
	Móviles	0,55	0,69	0,55	0,88	0,66	0,82	0,84	0,55
Tiempo establecimiento llamadas (seg)	Nacionales	1,30	0,57	2,83	0,82	1,80	1,19	2,19	1,38
	Internacionales	7,07	7,60	8,00	5,15	7,34	8,37	7,83	7,88
	Móviles	5,15	4,04	4,62	3,88	4,77	3,83	5,07	4,41
Reclamaciones	% frecuencia	3,21	1,39	6,16	2,49	1,77	2,97	5,61	5,70
	Tiempo medio resolución (días)	5,65	5,09	7,20	9,90	3,90	6,14	6,64	25,05
Atención al cliente	Tiempo medio respuesta (seg)	26,61	23,05	26,50	23,68	21,41	53,84	50,96	32,49
	Atención antes de 20 seg %	80,37	77,19	75,89	80,15	76,85	75,26	60,99	60,06
Reclamaciones OAUT telefonía		1,44	sin datos	5,16	sin datos	3,52	3,16	3,61	sin datos
Redamaciones OAUT Internet		1,24	sin datos	2,90	sin datos	1,67	2,66	2,24	sin datos

# Redes sociales y comunicaciones socios

¿Cómo queda la clasificación de operadores según el XI OBSERVATORIO DE LA RELACIÓN CALIDAD PRECIO DE LA UNIÓN DE CONSUMIDORES, basado en los datos facilitados por los operadores a la SETSI (Ministerio de Industria)?

PUNTUACION DE OPERADORES SEGUN RELACION CALIDAD PRECIO XI OBSERVATORIO DE LA RELACIÓN CALIDAD PRECIO DE LA UNIÓN DE CONSUMIDORES								
Operadores	MOVISTAR	TELECABLE	VODAFONE	EUSKALTEL	JAZZTEL	ONO	ORANGE	R
CALIDAD TELEFONÍA	7,79	7,75	6,59	6,99	6,63	6,24	5,38	6,00
CALIDAD INTERNET	8,04	6,79	7,43	7,96	6,57	7,49	5,88	6,42
PRECIOS BÁSICOS	8,85	10,00	9,61	7,91	9,13	7,44	9,46	7,69
RELACIÓN CALIDAD/PRECIO	8,23	8,18	7,88	7,62	7,44	7,06	6,91	6,70

En que se sustentan las diferencias en calidad del XI OBSERVATORIO DE LA RELACIÓN CALIDAD PRECIO DE LA UNIÓN DE CONSUMIDORES

La fortaleza de MOVISTAR reside en la regularidad de todos los valores y en el buen comportamiento de la asistencia técnica y el bajo nivel de reclamaciones.

El resto de operadores presentan debilidades heterogéneas, aunque se pueden rescatar algunas comunes como el alto índice de averías por línea: TELECCABLE roza el 5% y R supera el 7%, ORANGE y JAZZTEL presentan valores por encima del 3%. Tampoco es bueno el tiempo empleado en reparar, casi 4 días con ORANGE y casi 3 JAZZTEL y R. Además, el porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo (48 horas para todos,





PUNTUACIÓN DE OPERADORES SEGÚN CALIDAD DE INTERNET Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Operadores	MOVISTAR	TELECABLE	VODAFONE	EUSKALTEL	JAZZTEL	ONO	ORANGE	R
XI Observatorio calidad precio	8,04	6,79	7,43	7,96	6,57	7,49	5,88	6,42
Estudio AI	8.05	7.48	6.26	7.54	7.14	7.67	5.73	5.88
ADECES	6,20	5,14	4,92	5,08	5,35	5,40	3,95	5,29

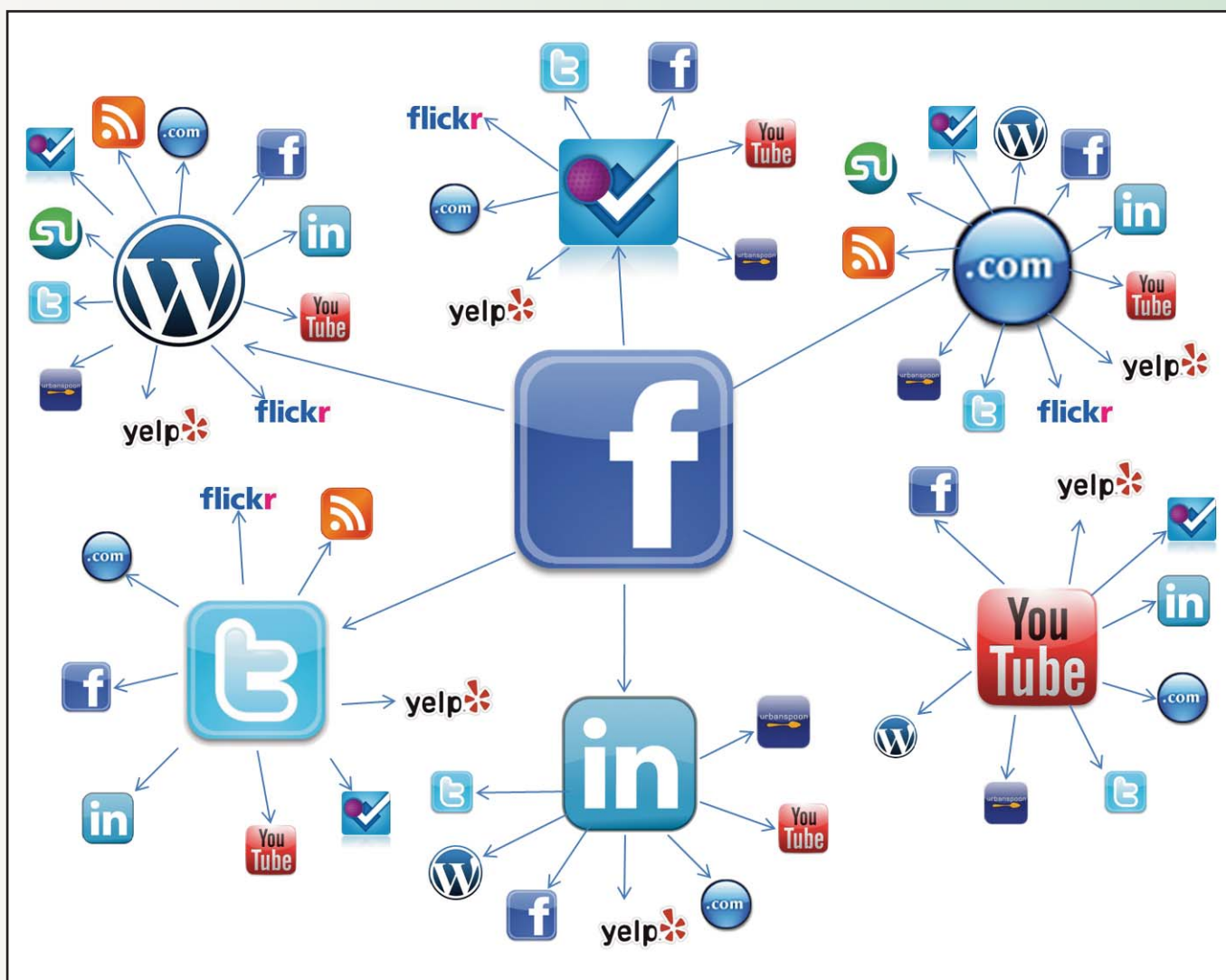
menos ORANGE que son 72), apenas supera el 90%, sólo VODAFONE tiene peor registro (81%).

Y los **precios** de las llamadas que no se bonifican, cuál es el coste según **XI OBSERVATORIO DE LA RELACIÓN CALIDAD PRECIO DE LA UNIÓN DE CONSUMIDORES**

Con los precios básicos, los mil minutos de comunicación no bonificados más caros corresponden a ONO (141 €). Por encima de los 130 euros se encuentran R y EUSKALTEL. Superan los 110 euros, ORANGE, JAZZTEL y MOVISTAR y los 105, TELECABLE y VODAFONE.

El **XI OBSERVATORIO DE LA RELACIÓN CALIDAD PRECIO DE LA UNIÓN DE CONSUMIDORES** basado en los datos facilitados por los operadores a la SETSI, confirma los resultados obtenidos por los estudios de la Asociación de INTERNAUTAS sobre BANDA ANCHA FIJA y los de Atención al Cliente de ADECES.

Aunque los resultados no son idénticos, porque las asociaciones mencionadas analizan muchos más parámetros, las magnitudes y tendencias son evidentes





Internet Finkoaren Kalitateari buruz Interneten Elkarteak egindako Bosgarren Azterlana: banda zabalaren Kalitatea, abiadura baino zerbait gehiago

## BATEZ BESTEKO NOTA ZAZPIRA HURBILTZEN ARI DA. MOVISTAR BAKARRIK DABIL ZORTZI PUNTUTIK GORA ETA KALITATEZ OPERADORE GUZTIEN GAINETIK DAGO

- ✓ ORANGE, VODAFONE eta R ez dira 6 puntura iristen, onenetik % 35era
- ✓ MOVISTAR eta ONO deskargen batez besteko abiaduraren % 90tik gora dabilta
- ✓ 20 Mb/s-tan deskarga-abiaduren % 59 eta % 66 edukitzeak kalte egiten die JAZZTEL, ORANGE eta VODAFONE operadoreei.

TELECABLEk emaitza txarrak ditu abiadura guztietan. R eta EUSKALTEL konpainiek, berriz, zuntzean. Igoerako batez besteko abiadurak: ORANGEn % 75 eta MOVISTARren % 94 artean dabilta

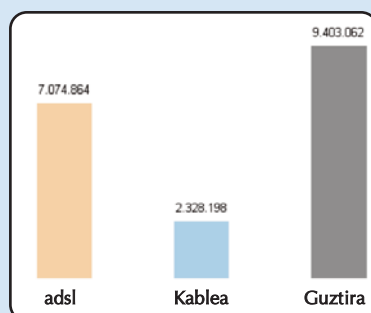
Operadore nazionalek MOVISTARrek baino 5 aldiz erreklamazio gehiago jasotzen dituzte. Interneten hornidura: VODAFONE eta R konpainiek 25 egun inguru behar izaten dituzte.

R eta TELECLABE operadoreek matxura-abisuen % 7 eta % 5 artean erregistratzen dituzte linea finkoengatik. Huts egindako transmisioak: R eta TELECABLErenak batez bestekoaren halako bi dira

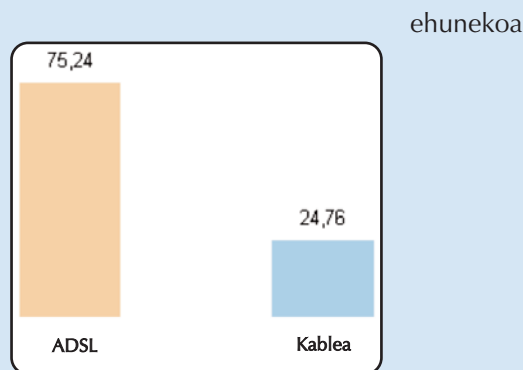
Euskal Herria Kontsumitzaileen Batasuna(EHKB) eta Internauten Elkarteak (IE) *Espainiako Internet Operadoreen Kalitateari uruzko Bosgarren Azterlana* egin dute. Horretarako, 2012ko uztailetik hasi eta 2013ko apirila bitarte 9,4 milioi neurketa aztertu ditu.

Deskargako eta igoyerako *Abiadura* [www.internautas.org](http://www.internautas.org) helbidean dagoen *testaren* bitartez eta zuntz-produktuetarako elkartearen panelista taldearen bitartez neurtu da. Parametro honi iturri ofizialetatik ateratako beste batzuen azterketa ere gehitu zaio, hala nola erreklamazioak, linea-hornidura, eta abar, banda zabaleraren kalitatea abiadura baino zerbait gehiago delako.

**Test kopurua teknologiaren arabera**



## Testa teknologiaren arabera



### Puntuazio orokorra

Batez besteko nota zazpira hurbiltzen ari da. MOVISTAR bakarrik dabil zortzi puntutik gora eta kalitatez operadore guztien gainetik dago. Aztertutako alderdi guztietan oso jokabide erregularra edukitzea da bere lidergoaren funtsa. Ikuspuntu horretatik operadore egonkor eta fidagarria da.

ORANGE, VODAFONE eta R ez dira 6 puntura iristen, onenetik % 35era. Kable-operadoreak 7,5 inguruan dabilta, baina aztertutako parametro horietako batean edo batzuetan emaitza txarrak erakusten dituzte, azterketan ikusiko dugun moduan.

### Banda Zabaleko operadoreen kalitatearen Puntuazioa



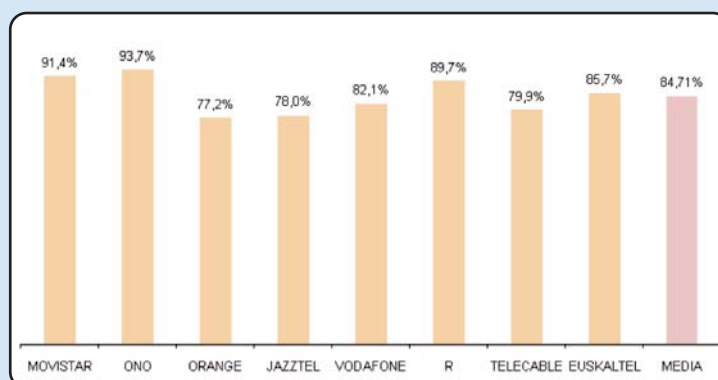
### Operadore bakoitzaren eskaintzak eta deskarga-abiaduraren ehunekoa

MOVISTAR eta ONO operadoreek bakarrik gainditzen dute deskargen batez besteko abiaduraren % 90. MOVISTARrek % 80tik gorako deskarga-ehunekoa erdiesten du bere ADSL eskaintza guzti-guztietan, eta beraz, ondoriozta dezakegu operadore hau ongi egokitzen dela teknologiaren aukeretara.

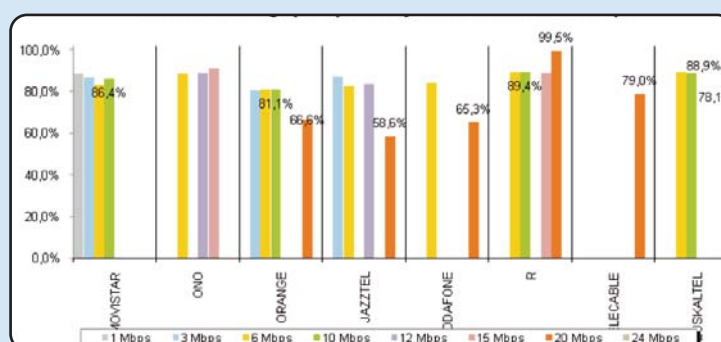
Ez da horrela gertatzen gainerako ADSL lehiakideekin, oso emaitza kaskarrak baitituzte 20 Mb/s-ko deskarga-abiadurari dagokionez: JAZZTELeK % 59 eta VODAFONEk eta ORANGEk % 65 inguru. Merkataritza-eskaintzen sintoma adierazgarria da, eta Internauten Elkartearen arabera, erabiltzailea etorkizunean samintzearen jatorri ere badira.

Nolanahi ere, kablean ere badauzkagu emaitza txarrak. Alde horretatik, TELECABLEk deskarga-ehuneko kaskarra erakusten du 20 Mb/s-tan, % 79ra bakarrik iristen baita. R operadoreak apurto egiten du joera hori, azterlaneko emaririk onenetako bat lortzen baitu, % 99,5.

## Deskarga-emariaren batez bestekoa operadorearen arabera



## Deskarga-emia operadorearen eta 24 Mb/s arteko abiaduren arabera

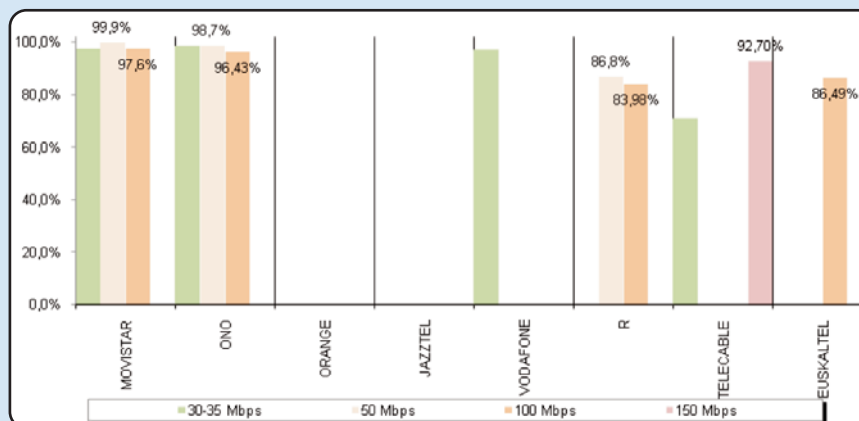


Beste alde batetik, MOVISTARrek 50 Mb/s eta 100 Mb/s-ko zuntz-produktuetan % 100etik oso hurbil dauden deskarga-ehunekoak erakusten ditu, ONOren antzera, eta horri esker, bi operadore hauek EUSKALTEL, R eta TELECABLE baino dezente gorago kokatzen dira, beste hauek atzeratuta geratzen baitira, beren zuntz-produktuetan eskaintako abiaduraren % 86 eta % 92 artean mugitzen direnez gero.

TELECABLEk gainerako eskaintzetan erdiesten dituen abiadura-ehunekoak benetan etsigarriak dira. Ez 20 Mb/s-tan, ez 30 Mb/s-tan eta ez 40 Mb/s-tan ere ez du lortzen operadoreak konprometitutako abiaduraren % 80.

Emaitza txarrak dituzte, halaber, bai R eta bai EUSKALTEL operadoreek ere zuntz bidezko 50 eta 100 Mb/s-etan, konpromisoaren % 85 eskas erregistratzen baitute.

## Deskarga-emia operadorearen eta 24 Mb/s eta 150 Mb/s arteko abiaduren arabera





### Operadore bakoitzaren eskaintzak eta igoera-abiaduraren ehunekoa

Kapitulu honetan MOVISTAR nabarmentzen da, bere igoera-abiaduraren batez besteko ehunekoa % 94koa baita, eta % 87 eta % 99 arteko erregistroak eskaintzen ditu.

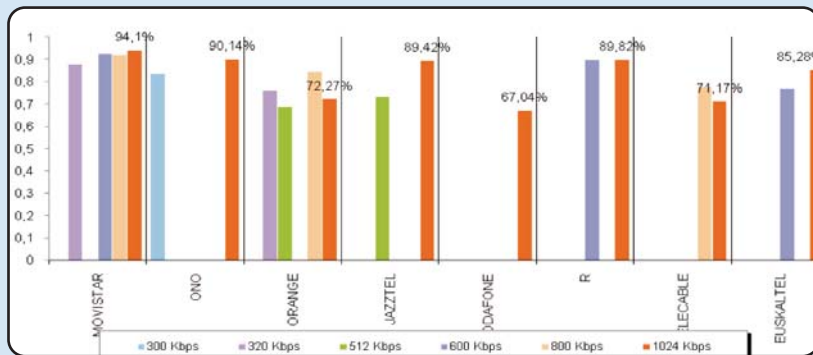
Atzetik ONO datorkio, % 92rekin, % 83 eta % 99 arteko erregistroak dituela. ADSL operadoreei dagokienez, ORANGE eta VODAFONE ez dira % 80ko batez bestekora iristen igoera-abiaduran. 1024 Mb/s-etan duten igoera-abiadurak oztopatu egiten du beren jokabidea, hurrenez hurren % 72 eta % 67 bakarrik erdiesten baitute.

TELECABLEk ere ez ditu emaitza hobeak lortzen, 1024 Mb/s-etan % 70 baino zertxobait gehiago eta 800 Mb/s-etan % 77, EUSKALTELEk 600 Mb/s-etan bezalaxe. TELECABLEri dagokionez, azpimarratzekoa da 150 Mb/s produktuan ikusten zaion jaitsiera-abiaduraren asimetria LARRIA, horrekin batera 3072 Mb/s-ko igoera-abiadura erakusten baitu.

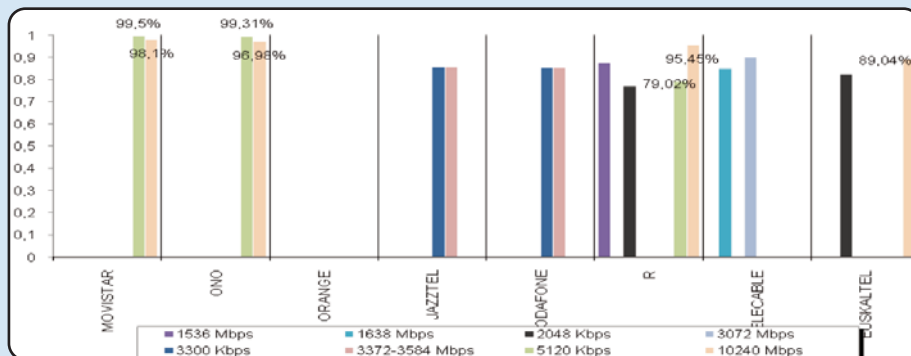
R operadoreak ere baditu emaitza kaskarrak, hala nola 2048 Mb/s-etan, % 77 eskas bat besterik ez baitu, eta 5120 Mb/s-etan, abiadura honetan % 79raino bakarrik iristen baita.

### Igoera-emariaren batez bestekoa operadorearen arabera

#### Igoera-emaria operadoreen eta abiaduren arabera 1024 Mb/s arte



#### Igoera-emaria operadoreen eta abiaduren arabera 1024 Mb/s eta 10240 Mb/s artean



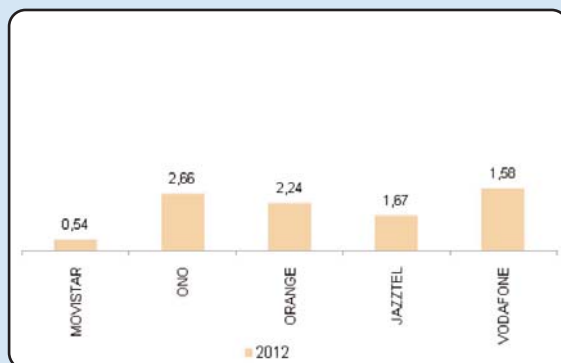
### Erreklamazioak, operadorei buruz gehiago jakiteko datu gisa

Telekomunikazioetako Erabiltzaileen Arretarako Bulegoak operadore nazionalen zuzendutako erreklamazioen estatistikak bakarrik jasotzen dituen arren, datu horiek nahikoa esanguratsuak dira zerbitzu-hornitzaileei buruz gehiago jakiteko.

Alderdi horrekin loturik, adierazgarria da erreklamazio gutxien jasotzen dituen operadoreari dagokionez (MOVISTAR), gainerako hornitzaileek hark baino 5 aldiz erregistro handiagoak ere ematen dituztela Telekomunikazioetako Erabiltzaileen Arretarako Bulegoan, ONOk esaterako.

## Interneti buruzko erreklamazioak

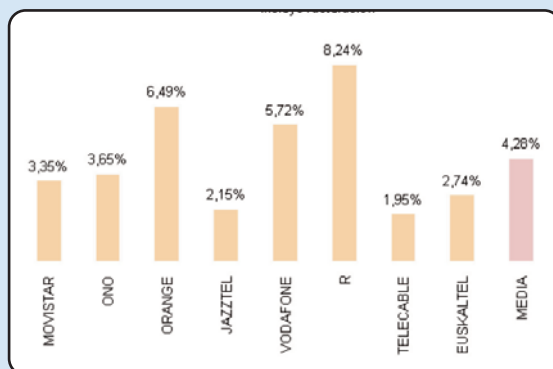
### OAUTEL



Parametro honetan sakontzeko eta, horrez gain, lurralde batzuetan esklusiboki lan egiten duten operadoreei dagozkien datuak ezagutzeko, beharrezkoa da operadore horiek SETSri eskaintzen dizkieten datuetara jotzea, R, ORANGE eta VODAFONE operadoreek jasotzen duten erreklamazio kopuru handia islatzen baitute, % 4 eta % 5,5 artean, hain zuzen ere.

## Bezeroen erreklamazioen maiztasuna

### fakturazioa barne



### *Erreklamazioei erantzuteko denbora: informazio-faktore osagarria*

Erreklamazioen kopurua ezagutzea informazio interesgarria da erabiltzaileek zerbitzuari buruz eta zerbitzua eskaintzen dien operadoreari buruz duten iritzia berri jasotzeko. Operadoreak erreklamazio bati erantzuteko erabiltzen duen denbora informazio osagarri bilakatzen da, eta operadoreak bere bezeroarekin duen harremana, enpresaren baitan ezarritako prozeduren egokitasuna eta baliabideen eta erabiltzaile kopuruaren arteko proportzioa erakusten dizkigu.

Apartatu honetan aipatzekoak dira JAZZTEL operadoreak dituen erregistro onak, 4 egun baino gehixeago bakarrik behar baitu, eta beste muturrean R legoke, eperik luzeena, 30 egun baino gehiago behar baititu erreklamazioei erantzuteko.

## Erreklamazioei erantzuteko denbora egunak

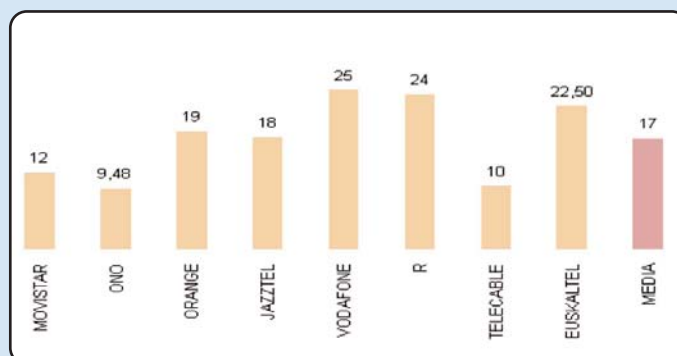


## Interneteko Sarbidearen hornidura-denbora

Aurreko apartatuaren ildo beretik: baliabideen eta erabiltzaile kopuruaren arteko proportzioa eta Interneteko sarbidearen hornidura-denbora aztertzen da.

Kapitulu honetan ONO nabarmentzen da, 10 egun baino gutxiago behar baititu, TELECABLEk erabiltzen duen denbora berbera. 20 egunetik gora behar dute, neurri handiagoan edo txikiagoan, VODAFONE, R eta EUSKALTEL operadoreek.

## Interneteko Sarbidearen hornidura-denbora



## Zerbitzuaren funtzionamendua: matxura-abisua, sarbidea eta huts egindako transmisioak

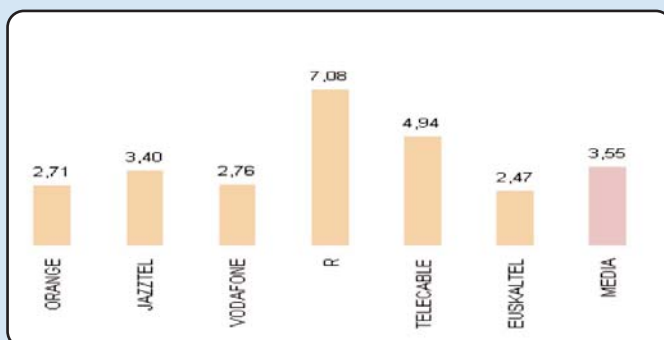
Hornitzaileek eskaintzen duten zerbitzuaren funtzionamendua aztertzen du apartatu honek datu objektiboan bitartez.

Matxuren abisua zerbitzuaren fidagarritasun mailaren froga garrantzitsua dira. Alde horretatik, ondorengo grafikoak matxura-abisuen kopuru handi bat erakusten du bai R eta bai TELECABLErentzat ere, biek ere nabarmen gainditzen baitute batez bestekoa (% 3,55), eta muga horretan aurkitzen da JAZZTEL.



## Matxuren abisuak

ehunekoak

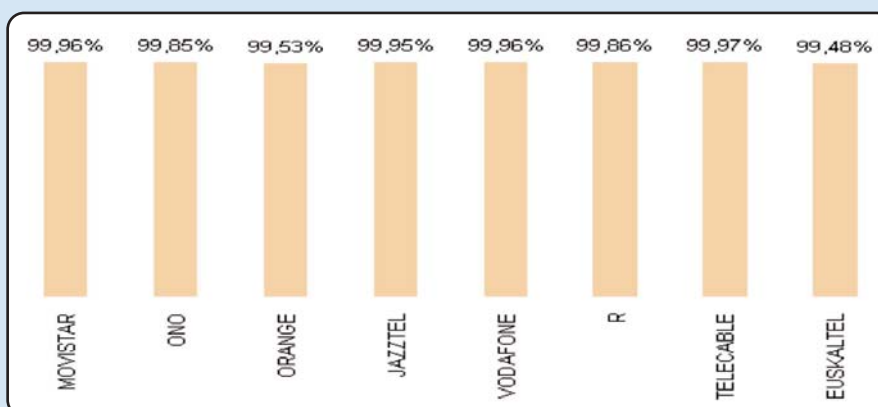


Lineek funtzionatzen badute, *arrakastaz gauzatutako sarbideak* eta *huts egindako transmisioak* zerbitzuaren funtzionamendu egoki edo kaskarraren isla izango dira.

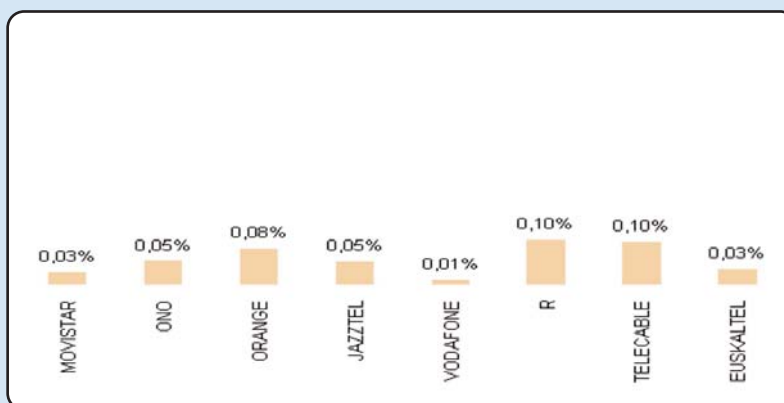
*Sarbideei* dagokienez, arrakasta maila handi samarra lortzen dela erakusten du grafikoak. ONO, ORANGE eta R operadoreek dituzte erregistrorik txarrenak.

Beste alde batetik, TELECABLE eta R konpainien huts egindako transmisioak VODAFONEren erregistroak (0,01) baino 10 aldiz gehiago dira eta MOVISTAR eta EUSKALTELenak baino hiru aldiz gehiago. ORANGE, 0,08 inguruan dabilela, txarrenen artean legoke, eta ONO eta JAZZTEL erdibidean geratuko lirateke.

## Arrakasta izan duten sarbideak



## Huts egindako transmisioak



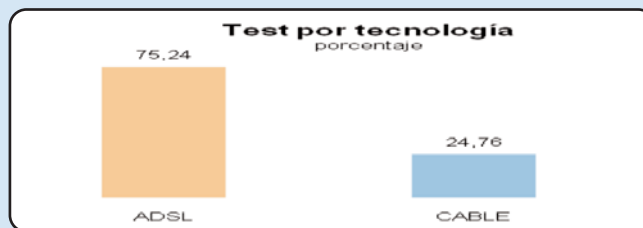
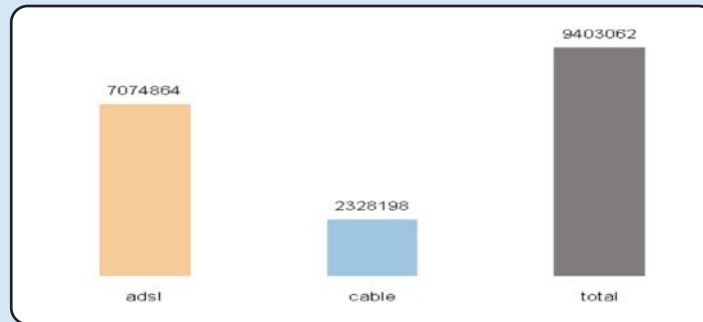
## Lagina

Neurketa-aldia: 2012/07/01etik 2013/04/30era

Baliozko neurketen kopurua: 9.403.062

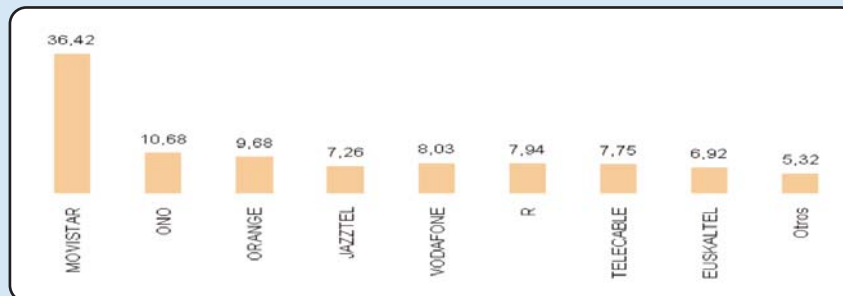
## Testa teknologiararen arabera

ehunekoa



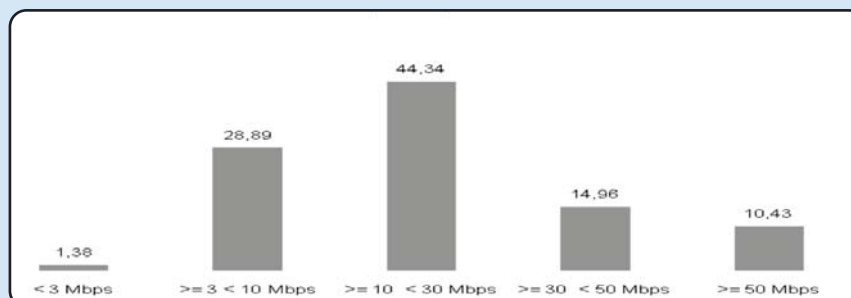
## Testa operadoreen arabera

ehunekoa



## Test a Deskarga-abiaduraren arabera

ehunekoa



## Metodologia

Azterlan hau egiteko, zenbait iturritatik hartutako datuak erabili dira: Telekomunikazioetako Erabiltzaileen Arretarako Bulegoa (OAUT), operadoreek lege-obligazioz argitaratzen dituzten kalitate-txostenetan Interneti buruz jasotako datu garrantzitsuenak (Internauten Elkarteko bazkideen panelekoekin erkatuta) eta internautek IEn zerbitzariaren bitartez eta bertako panelista-taldeak zuntzaren eskaintzen inguruan egindako testetatik ateratako abiadura-datuak.

Deskargako edo igoerako abiadura bakoitzari ematen zaion puntuazioa beren eskaintzaren abiadura nominalarekiko puntuazio proportzionalari dagokiona da; horrela, esate baterako, operadore baten neurketen batez besteko emaitza bere eskaintzetako batean % 50 bada, lortuko duen puntuazioa 5 puntu izango dira.

Beste datu batzuen artean, gehienez ere 10 puntuko balioespena emango zaio jokabiderik onena duen operadoreari, eta gainerako puntuazioak lortutako gehieneko horrekiko proportzionalak izango dira.

Lortutako puntuazioekin batez bestekoa aterako da, eta hori izango da kalitatearen nota orokorra. Datuak jaso ahal izan diren kontzeptuak bakarrik zenbatuko dira batez besteko horretarako.

Abiaduren inguruan adierazi beharra dago:

Gure zerbitzarian (internautas.org) kokatutako fitxategi baten deskarga-denbora kalkulatzuz atera dira balio horiek.

- Operadore guztiek azterketa honetan jasotako abiaduretarako neurketa kopuru esanguratsua erdietsi dute.
- Hornitzaile baten eskaintza bakoitzaren deskarga-abiadura estimazioz egiten da, eta beraz, test horretan 787 Kb/s-ko abiadura erregistratu baldin badu, 1 Mb/s-ko eskaintzari esleituko zaio. Deskarga-abiadura ezagutu ondoren, igoera-datuak dagokion eskaintzari esleituko zaizkio.
- Lortutako datuen eta operadorearen eskaintza eskuragarrien arteko kontraesanak neurketa horiek ezabatuz konpondu dira. 3811 test bakarrik ezabatu ziren.
- IP bakoitzaren neurketei bere hornitzailearen sarbide-teknologia bereizgarria esleituko zaie. Kasu batzuetan identitate hori zuzena ez izan arren, zeren eta, gerta daiteke kable-operadoreen sarbide batzuk ADSL bidez eskaintzea eta horiek ere konputatzea.
- IP beretik datozen laginen errepikapenak onartuko dira.



# Consejos útiles para ahorrar energía en calefacción en una vivienda

- Los sistemas de calefacción no deben usarse para pasar calor, sino para no pasar frío.
- La calefacción representa casi la mitad de la energía que gastamos en casa.

Por ello, conviene regular el termostato a 21 °C, ya que es la temperatura idónea para una vivienda. Cada grado de más, el consumo aumenta innecesariamente un 7%.

- Cuando vaya a sustituir un aparato de calefacción, hágalo por uno de “alto rendimiento”. Suponen un ahorro de energía que compensa la mayor inversión inicial.
- La calefacción central colectiva con medición y regulación individualizadas para cada vivienda es, desde el punto de vista energético y económico, una solución más recomendable que los sistemas individuales o independientes.
- Excepto en zonas muy frías o en viviendas sin aislamiento, por la noche es aconsejable apagar la calefacción o reducir la temperatura de consigna a unos 18 °C.
- No se necesita más de 10 minutos para ventilar bien una habitación.

Calentar el aire frío resulta muy caro. No obstante, en la construcción de vivienda nueva se exige la disponibilidad de sistemas de ventilación mecánica o híbrida (mecánica o natural según las condiciones ambientales); la direccionalidad de la ventilación será siempre de estancias secas a húmedas (nuevo CTE).

- No tape ni obstruya los radiadores, el aire tiene que circular libremente para realizar bien su función.



- Utilice las válvulas termostáticas colocadas en los radiadores. Reduciendo la temperatura de ciertas habitaciones puede conseguir ahorros entre el 5 y 10% en su factura de energía. Conviene recordar que en la construcción de nueva vivienda las válvulas termostáticas son obligatorias.
- Si se va a instalar algún sistema eléctrico de calefacción, es conveniente informarse sobre los equipos de mayor rendimiento energético. Por ejemplo, la calefacción eléctrica por acumulación ofrece resultados energéticos y económicos claramente mejores que los aparatos tradicionales distribuidos por la vivienda como son los radiadores convencionales o los convectores.

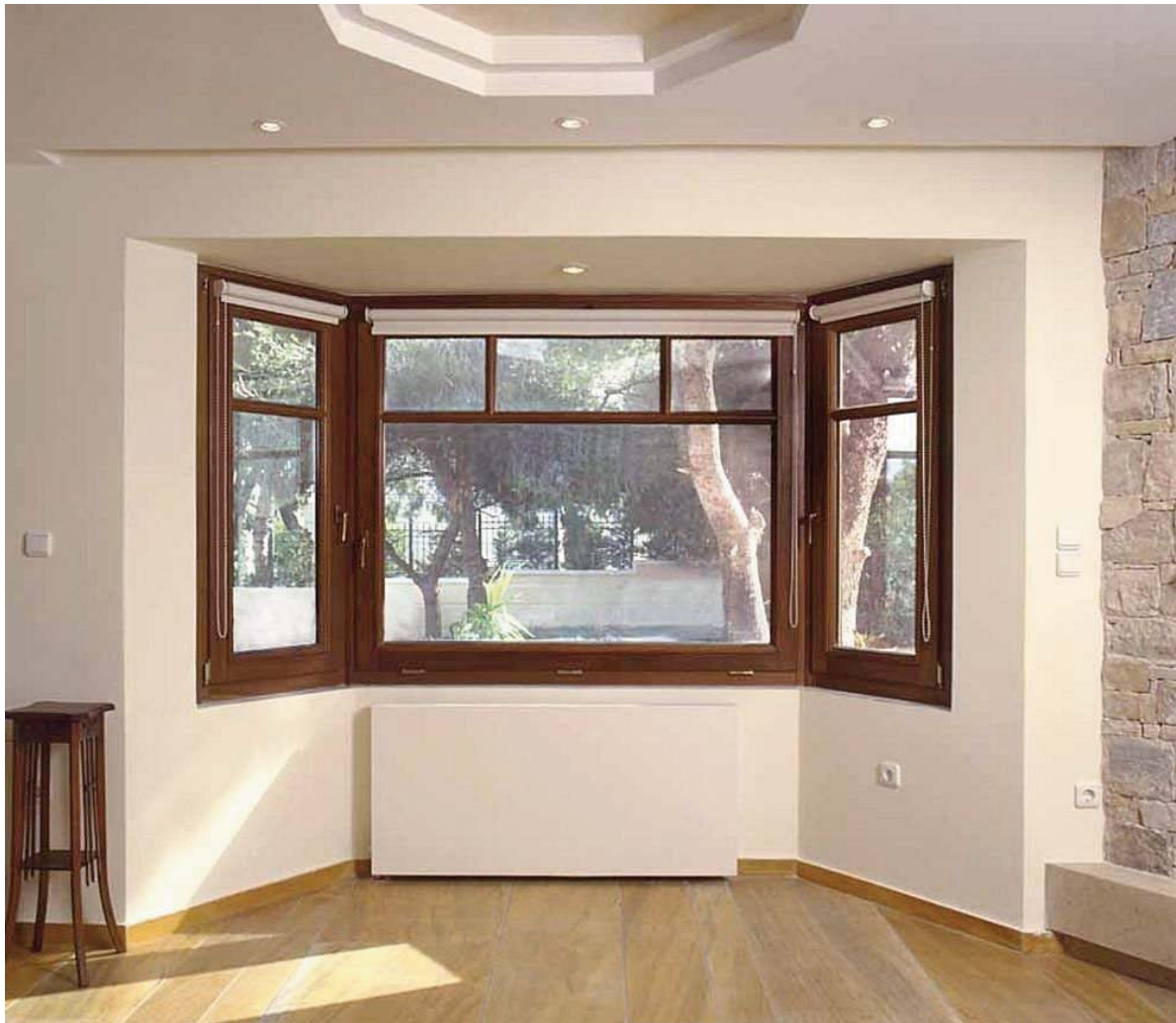
# Consejos útiles para mejorar el grado de aislamiento de una vivienda

- De la misma manera que usted se interesa por las calidades de los demás materiales de la vivienda antes de comprarla, debería usted interesarse por “la calidad y cantidad” del aislamiento térmico utilizado.
- Si va a construir o rehabilitar una casa no escatime en aislamiento térmico para todos los cerramientos exteriores de la misma. Ganará en confort y ahorrará dinero en calefacción y/o en refrigeración. Como ejemplo, sepa que una capa de 1 cm de lana de vidrio tiene la misma capacidad aislante que un muro de piedra de medio metro de espesor.
- Baje las persianas y cierre las cortinas al anochecer. Estos elementos también actúan como barreras que dificultan el paso del calor al exterior.
- Instale ventanas con doble cristal o doble ventana y carpinterías o marcos con rotura de puente térmico.
- A través de una ventana con cristal sencillo, y para la misma superficie, se pierde más de diez veces energía que por las paredes.
- Procure que las cajas de persianas no tengan rendijas y que estén convenientemente aisladas.
- Detecte las corrientes de aire. Para ello, por ejemplo, en un día de viento puede observar el movimiento de las cortinas junto a ventanas, cajetines de persianas o cualquier otro lugar por donde pueda pasar aire del exterior. Así habrá localizado por dónde se producen infiltraciones de aire y por tanto pérdidas de calor o de frío según sea invierno o verano.
- Para tapar las rendijas y disminuir las infiltraciones de aire de puertas y ventanas, pueden emplearse medios económicos como la silicona, la masilla o los burletes, tanto de goma como metálicos.



### Consejos útiles para ahorrar agua caliente sanitaria en una vivienda

- Use agua caliente sanitaria sólo cuando sea necesario. Ahorrar agua es ahorrar energía.
- Racionalice el consumo de agua. No deje los grifos abiertos inútilmente (en el lavado, en el afeitado, en el cepillado de dientes, etc.).
- Evite las fugas y goteos de agua caliente sanitaria.
- Dúchese en vez de bañarse. Un baño equivale en agua y en energía a 3 ó 4 duchas.
- Instale grifos termostáticos y cabezales de bajo consumo en la ducha.
- Si un cuarto de baño o cocina todavía tiene grifos independientes para el agua caliente y el agua fría, cámbielos por un único grifo de mezcla (monomando).
- Es muy importante que los depósitos acumuladores y las tuberías de distribución de agua caliente sanitaria estén bien aislados.
- La energía solar térmica es idónea para la preparación de agua caliente sanitaria.
- En general, los sistemas eléctricos de producción de agua caliente no son recomendables desde el punto de vista energético.
- Recuerde que el agua que se utiliza, posteriormente debe ser tratada en una depuradora que requiere de una cierta cantidad de energía.





# EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAILEEN BATASUNA-EHKB UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI-UCE

## NORTZUK GARA?

Hiru probintzi elkartetanoinarritutako autonomi alorreko Federazio bat gara. Hiru elkarteok zerbitzuen prestatzaileak dira eta Euskal Herriko Elkarte Autonomoko hiru lurralde historikoetan kokaturik daude.

### Erakundearen ezaugarriak:

- Izaera pribatu du.
- Botere publiko, ekonomiko eta sozialen aurrean da.
- irabazi-asmorik gabekoa.

## HELBURUAK

- Hiritarren bizi kalitatea hobetzea, kontsumitzaile eta erabiltzaile moduan.
- Kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskaerak bildu eta bideratzea, hiritarren bizi kalitatea era aurrekoian hobetzeko borrokan.
- Kontsumitzaile eta erabiltzaileen banako eta taldeko interesak defenditu eta bultzatzea.
- Berauei argibideak eta informazioa ematea.
- Berauen ordezkari lanak egitea, bai ondare eta zerbitzuei, produktuei eta bai ekintza jakinei dagokienean.
- Berauen presentzia bultzatzea erakunde ofizial, autonomo, estatal eta europear guztietan.
- Elkartekideen ordezkari bereganatzea beharrezko ekintzak gauzatzeko edonolako prozedura administratibo eta zuzenbidezkoetan berorien defentsan.

## ZERBITZUAK

### Onuradunak

- Euskadian bizi diren bazkideak. Bazkidearen ezkontidea (edo, bestela, beroren etxean ezkontide gisa bizi den pertsona).
- Bazkidearen etxean bizi diren eta bi aurrekoen ondorengoak diren adingabekoak.

### Prestazioak

Zure esku Kontsumo teknikari eta abokatu talde zabal bat jarri dugu. Berauek honako zerbitzu hauen prestazioak bermatzen dituzte:

- Nahi beste aldiz erabiltzea **zuzenbide informazioko eta kontsulta harrerako zerbitzua**.
- **Kontsumitzailearen aldeko zerbitzuen** onuraduna izatea, beronen baitan ondokoa egonik: Kontsumoko Batzorde Arbitralaren aurrean eta bide estrajudizialez, erreklamazioez aholkatzea eta izapidea ematea, era berean, beharrezko erakundearen aurrean 900 eurorainoko salaketak eta kexak azaltzea.

## ¿QUIÉNES SOMOS?

Una Federación de ámbito Autonómico basada en tres Asociaciones provinciales que son las prestadoras de los servicios y siyuadas en cada uno de los tres Territorios históricos de la comunidad Autónoma del País Vasco.

### Características de la Organización

- De carácter privado.
- Independiente ante los poderes públicos, económicos y sociales.
- Sin ánimo de lucro.

## OBJETIVOS

- Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, como consumidores y usuarios.
- Recoger y servir de cauce de las reivindicaciones del conjunto de consumidores y usuarios en la lucha de una progresiva mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.
- Defender y promover los intereses y derechos individuales y colectivos de los consumidores y usuarios.
- Formar e informar a éstos.
- Su representación, bien con carácter general, bien en relación a los bienes y servicios, productos o actividades específicas.
- Promover su presencia en todos los organismos oficiales, autonómicos, estatales y europeos.
- Asumir la representación de sus asociados y ejecutar la correspondientes acciones en toda clase de procedimientos administrativos y judiciales en defensa de los mismos.

## SERVICIOS

### Beneficiarios:

- Socios residentes en Euskadi.
- Cónyuge del socio (o, en su caso, la persona que conviva en el domicilio de éste). Descendientes de ambos menores de edad que convivan en el domicilio del socio.

### Prestaciones

Ponemos a su disposición un amplio equipo de técnicos de consumo y abogados que garantizan la prestación de los siguientes servicios:

- utilizar cuantas veces se desee el **servicio de información jurídica y atención de consultas**.
- Ser beneficiario del **Servicio de defensa del consumidor**, consistente en el asesoramiento y tramitación de declaraciones por vía extrajudicial y ante la Junta Arbitral de Consumo, así como la interposición de demandas judiciales hasta 900 euros.

## BAZKIDEKO FITXA - FICHA DE SOCIO

IZENA EMATEAREN URTEKO Euskal herriko Kontsumitzaileen Batasunaren bazkide bezala 66 euro da. Argibide gehiago jaso nahi baduzu, formulario hau bete helbide hona bidali ezazu  
*La cuota anual de inscripción de socio de la Unión de Consumidores de Euskadi-UCE es de 66 euros. Si desea recibir más información, rellene este formulario y envíenoslo a la siguiente dirección:*

José de Lejarreta, 49 bis – 01003 VITORIA-GASTEIZ

N.A.N./D.N.I.....Izena/Nombre.....

Abizenak/Apellidos.....

Helbidea/Dirección.....

Herria/Ciudad..... Telf./Tel.....

Kontuaren zenbakia/número de cuenta.....

Iz:Fdo





# EUSKAL HERRIKO KONTZUMITZALEEN BATASUNA-EHKB UNION DE CONSUMIDORES DE EUSKADI-UCE



## Araba

UCE Gasteiz  
José Lejarreta, 49 bis  
01033VITORIA-GASTEIZ  
Tlfno.: 945 26 47 22 / Fax: 945 26 47 99  
E-mail: uce@ucee.e.telefonica.net

## Bizkaia

UCE Bizkaia  
Hurtado de Amezaga, 27-11º Dpto, 5  
48008 BILBAO  
Tlfno. 94 421 55 59 / Fax: 94 421 52 51  
E-mail: ucebizkaia@euskalnet.net

## Gipuzkoa

UCE Gipuzkoa  
Untzaga Plaza s/n  
20600 EIBAR  
Tlfno./Fax: 943 20 19 87  
E-mail: uce-eibar@ucg.e.telefonica.net

Idiaquez, nº 2 - 1º  
20004 DONOSTIA  
Tlfno.-Fax: 943 43 11 24  
E-mail: uce-donostia@kontsumo.net