

Behean sinatzen duten udal-talde politikoek, indarrean dagoen legeriaren babesean, honako adierazpena onartu dute:

ADIERAZPEN INSTITUZIONALA

Azken urteotan, hainbat arau sartu dira Legerian kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideen defentsa bermatzeko, batez ere pertsona zaugarrienenak.

Hala ere, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Kontseiluak adierazi duen bezala, *indarrean dagoen araudiak ez du nahi eta espero zen emaitza lortu. Aitzitik, bezeroari arreta emateko zerbitzu gehienek gabezia handiak dituztela erakutsi du; batzuetan gabezia horiek interesatuak dira, eta, horren ondorioz, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak zaugarritasun eta defentsa-gabezia handiko egoeran daude.*

Beraz, bide luzea geratzen da enpresek, dendeak, bankuek eta administrazio publikoak berak, eta, oro har, edozein motatako erakunde pribatu eta publikoek era egokian eman ditzaten beren zerbitzuak, adineko pertsonen eta edozein adinetakoak izanik ere zailtasun bereziak izan ditzaketen pertsona guztien ezaugarri bereziak kontuan hartuta.

Alderdi askok laguntzen dute enpresa eta erakunde publiko eta pribatuak adineko pertsonekin edo mugitzeko edo gaitasun kognitiboa izateko zailtasunak dituztenekin edo zentzumen-aniztasuna dutenekin lagunkoiak izan daitezen: giza tratua (adeitasuna, errespetua, bezeroaren erritmora egokituz harekin komunikatzeko gaitasuna, hizkuntza argia erabiliz eta adierazten duena ulertzeko gaitasunarekin,...); ingurune fisikoa (irisgarritasuna, erosotasuna, ikusgaitasuna, segurtasuna); produktu edo zerbitzuei buruzko informazio argia eta erraza erakustea,.. eta abar.

Hala ere, pertsona horiek ingurune digitalean izaten dituzte, oro har, zerbitzuak eskuratzeko zailtasun handienak. Zailtasun hori are larriagoa da bide digitala denean produktuak edo zerbitzuak kontratatze eskaintzen den bide bakarra, eta hori gero eta maizago gertatzen da, batez ere kontuan hartuta adinekoek arreta pertsonalizatua behar eta eskatzen dutela. Hala gertatzen da, adibidez, bankuen eremuan. Estatistikako Institutu Nazionalak 2020an egindako "Banku elektronikoa eta finantza-zerbitzuak" izeneko txostenaren arabera, 65 eta 74 urte bitarteko pertsonen % 32,6k eta 75 urtetik gorakoek % 9,1ek soilik erabili zuten banku elektronikoa azken hiru hilabeteetan. Bost milioi espainiarrek baino gehiagok ez dakite Internet erabiltzen, eta haien irtenbide bakarra egin

CSV: 07E60004B0D000L6H2O2V9O3O8Y9B0R5D3T1H2V1





**LEGAZPIKO
UDALA**

beharrekoa senide edo konfiantzazko pertsona baten esku uztea da, modu horretan finantza-independentzia galduz.

Horregatik guztiagatik, honako erabaki hauek hartzen dira

ERABAKIAK

- Legazpiko Udalak honako konpromisoak hartzen ditu: administrazio publiko honetan izapideak egiterakoan, adineko pertsonak eta zailtasun bereziak izan ditzaketen edozein adinekoek izan ditzaketen zailtasunak berrikusteko eta zerbitzuak ematean haiek dituzten premiak kontuan hartzeko.
- Legazpiko Udalak honako eskaria egiten die udalerrian zerbitzuak prestatzen dituzten enpresa eta erakundeei: kontsumitzaile zaurgarrienei arreta pertsonalizatua eskaintzeko, bai adinekoak direlako, bai zailtasun bereziak izan ditzaketelako.
- Legazpiko Udalak kolektibo horien premia bereziak kontuan hartzeko eta arreta hurbila eta azkarra emateko eskatzen die erakunde publiko nahiz pribatu horiei, kalendario itxaron beharreko denborak saihestuz.
- Legazpiko Udalak bereziki eskatzen die banketxeei lanaldi osoan aurrez aurreko zerbitzua eskaintzeko, adinekoengan zerbitzu horiek bertan behera utzi izanak eragiten dituen kalteak gainditze aldera.
- Legazpiko Udalak honako eskaria egiten die banku-erakundeei, izaera publikoko erakundeei eta, besteak beste, elektrizitatea eta gasa kudeatzeko bulegoei: eskaintzen dituzten zerbitzu edo produktuak eskuratzeko sistema digitalak edo makinak erabiltzeko obligazioa saihestea.
- Udal honek, zerbitzu guztietan aurrez aurreko arreta eskaintzeko konpromisoa hartzen du, herritarrei arreta emateko ezarritako orduetan.
- Era berean, Legazpiko Udalak Eusko Jaurlaritzari eta Gipuzkoako Foru Aldundiari eskatzen die bere eskumeneko zerbitzu guztietan aurrez aurreko arreta emateko, beharra duten pertsonak erantzun egokia jaso ahal izan dezaten beren eskaeren kudeaketan sortzen zaizkien arazoetan.

CSV: 07E60004B0D000L6H2O2V9O3O8Y9B0R5D3T1H2V1



**LEGAZPIKO
UDALA**

Dokumentu hau egiazkoa dela
07E60004B0D000L6H2O2V9O3O8Y9B0
R5D3T1H2V1
kodearekin egiazta daiteke
ondorengo Entitatearen Egoitza
Elektronikoan

SINATZAILA - DATA

AYUNTAMIENTO DE LEGAZPI - LEGAZPIKO UDALA(P2005500J-AYUNTAMIENTO DE LEGAZPI -
LEGAZPIKO UDALA) - 02/03/2022
CN=tsa.izenpe.com, ORGANIZATIONIDENTIFIER=VATES-A01337260, O=IZENPE S.A., C=ES - 02/03/2022
10:13:07

EXPEDIENTE ::
2022BZDE00002

Esp.Data: 20/01/2022

Ordua: 00:00

Und. reg: REGISTRO
GENERAL





**LEGAZPIKO
UDALA**

- Legazpiko Udalak adinekoekin eta zailtasun bereziak dituztenekin lagunkoiak izatea errazteko neurriak abian jartzera gonbidatzen ditu saltokiak eta ostalaritzako establezimenduak, hala nola, erraz irekitzen diren ateak, heldulekuak sarreran, itxaroteko eserlekuak, poltsak eta paketeak uzteko tokiak, aldagela erosoak eta irisgarriak, letra argi eta handiko kartelak, informazio irisgarriak,... eta abar. Horretarako, Udalak adineko pertsoneri eta zailtasun bereziak dituzten pertsoneri arreta eskaintzean jarraitu beharreko praktika onei buruzko sentsibilizazio eta informazio kanpaina bat egingo du.

Legazpiko Udalak erabaki hauek helaraziko dizkie udalerrian dauden merkataritza- eta zerbitzu-erakundeei, bai eta Legazpiko pertsonen joan behar duten beste zerbitzu publiko batzuei ere.

Legazpin, 2022ko otsailaren 28an

CSV: 07E60004B0D000L6H2O2V9O3O8Y9B0R5D3T1H2V1



**LEGAZPIKO
UDALA**

Dokumentu hau egiazkoa dela
07E60004B0D000L6H2O2V9O3O8Y9B0
R5D3T1H2V1
kodearekin egiazta daiteke
ondorengo Entitatearen Egoitza
Elektronikoan

SINATZAILA - DATA

AYUNTAMIENTO DE LEGAZPI - LEGAZPIKO UDALA(P2005500J-AYUNTAMIENTO DE LEGAZPI -
LEGAZPIKO UDALA) - 02/03/2022
CN=tsa.izenpe.com, ORGANIZATIONIDENTIFIER=VATES-A01337260, O=IZENPE S.A., C=ES - 02/03/2022
10:13:07

EXPEDIENTE ::
2022BZDE00002
Esp.Data: 20/01/2022
Ordua: 00:00
Und. reg: REGISTRO
GENERAL





Faint, illegible text in the upper section of the document, possibly a header or introductory paragraph.

Large area of very faint, illegible text in the middle section of the document, likely the main body of the document.

CSV: 07E60004B0D000L6H2O2V9O3O8Y9B0R5D3T1H2V1



Dokumentu hau egiazkoa dela
 07E60004B0D000L6H2O2V9O3O8Y9B0
 R5D3T1H2V1
 kodearekin egiazta daiteke
 ondorengo Entitatearen Egoitza
 Elektronikoa

SINATZAILA - DATA
 AYUNTAMIENTO DE LEGAZPI - LEGAZPIKO UDALA(P2005500J-AYUNTAMIENTO DE LEGAZPI -
 LEGAZPIKO UDALA) - 02/03/2022
 CN=tsa.izenpe.com, ORGANIZATIONIDENTIFIER=VATES-A01337260, O=IZENPE S.A., C=ES - 02/03/2022
 10:13:07

EXPEDIENTE ::
 2022BZDE00002
 Esp.Data: 20/01/2022
 Ordua: 00:00
 Und. reg: REGISTRO
 GENERAL



Los grupos políticos municipales abajo firmantes, al amparo de la legislación vigente aprueban la siguiente:

DECLARACIÓN INSTITUCIONAL

A lo largo de los últimos años se han ido incorporando a la Legislación diferentes normas para garantizar la defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, en especial los de las más vulnerables.

Sin embargo, como señala el Consejo de Consumidores y Usuarios, la normativa vigente no ha logrado alcanzar el resultado perseguido, demostrando la experiencia que la mayor parte de los servicios de atención al cliente presentan importantes deficiencias, a veces interesadas, que sitúan a los consumidores y usuarios en una posición de inexcusable vulnerabilidad e indefensión.

Queda, pues, un largo camino por recorrer para que empresas, comercios, bancos y la propia administración pública, en general, todo tipo de entidades privadas y públicas presten sus servicios de una manera adecuada atendiendo a las características especiales de las personas mayores y de todas aquellas de cualquier edad, que puedan tener dificultades especiales.

Son muchos los aspectos que contribuyen a la amigabilidad de las empresas y entidades públicas y privadas con las personas mayores o personas que presentan dificultades de movilidad, capacidad cognitiva o diversidad sensorial: el trato humano (amabilidad, respeto, capacidad para comunicarse con él o la clienta adaptándose a su ritmo, con un lenguaje claro y con capacidades para comprender lo que expresa, etc.); el entorno físico (accesibilidad, comodidad, visibilidad, seguridad); el acceso a la información clara y sencilla sobre los productos o servicios, etc.

Sin embargo, es en el entorno digital donde estas personas presentan, en general, mayores dificultades de acceso a los servicios. Esta dificultad se agrava cuando la vía digital es la única que se ofrece para la contratación de productos o servicios, hecho que sucede cada vez con mayor frecuencia, sobre todo, teniendo en cuenta que las personas mayores necesitan y reclaman una atención personalizada. Así ocurre, por ejemplo, en el ámbito de la banca. Según el informe "Banca electrónica y servicios financieros", elaborado por el Instituto Nacional de Estadística en 2020, sólo el 32,6% de las personas de entre 65 y 74 años y apenas el 9,1% de las mayores de 75 utilizó la banca electrónica en los últimos tres meses. Más de cinco millones de españoles y españolas no saben operar por internet y la única solución

CSV: 07E60004B0D000L6H202V90308Y9B0R5D3T1H2V1



es delegar en un familiar o una persona de confianza, a cambio de perder independencia financiera.

Por todo lo anteriormente expuesto se adoptan los siguientes

ACUERDOS

- El Ayuntamiento de Legazpi se compromete a revisar las dificultades de las personas mayores y de cualquier edad, que puedan tener dificultades especiales, en los trámites que tienen que realizar en esta administración pública y a tener en cuenta sus necesidades en la prestación de los servicios.
- El Ayuntamiento de Legazpi insta a las empresas y entidades prestadoras de servicios con presencia en el municipio a ofrecer una atención personalizada a las y los consumidores vulnerables, tanto por su condición de persona mayor, como aquellas que puedan tener dificultades especiales.
- El Ayuntamiento de Legazpi insta a estas entidades, tanto públicas como privadas, a tener en cuenta las necesidades especiales de estos colectivos y facilitarles una atención cercana y rápida, evitando los tiempos de espera en la calle.
- El Ayuntamiento de Legazpi insta especialmente a las entidades Bancarias a que ofrezca el servicio presencial durante toda la jornada laboral, con el fin de superar los perjuicios que está generando en las personas mayores haber suspendido dichos servicios.
- El Ayuntamiento de Legazpi pide a las entidades Bancarias, a las entidades de carácter público, y a las oficinas de gestión eléctrica y de gas entre otras, a que eviten la obligatoriedad de utilizar sistemas digitales o máquinas para acceder a los servicios o productos que ofrecen.
- Este Ayuntamiento se compromete a ofrecer una atención presencial en las horas habilitadas para la atención a la ciudadanía en todos sus servicios.
- Del mismo modo, el Ayuntamiento de Legazpi insta al Gobierno Vasco y a la Diputación Foral de Gipuzkoa a facilitar en cada servicio de su competencia la atención presencial para que las personas que lo necesitan puedan obtener respuesta a los problemas que les surjan en la gestión de sus demandas.

CSV: 07E60004B0D000L6H2O2V9O3O8Y9B0R5D3T1H2V1





**LEGAZPIKO
UDALA**

- El Ayuntamiento de Legazpi invita a los establecimientos comerciales y de hostelería a poner en práctica medidas que faciliten su amigabilidad con las personas mayores y personas con dificultades especiales, tales como puertas fáciles de abrir, asideros a la entrada, asientos para la espera, apoyos para las bolsas y paquetes, probadores cómodos y accesibles, carteles con letra clara y grande, información accesible, etc. Para ello, el Ayuntamiento realizará una campaña de sensibilización e información sobre buenas prácticas en la atención a las personas mayores y personas con dificultades especiales.

El Ayuntamiento de Legazpi hará llegar estos acuerdos a las entidades comerciales y de servicios con presencia en el municipio y otros servicios públicos a los que tengan que acudir las personas de Legazpi.

En Legazpi a 28 de febrero de 2022

CSV: 07E60004B0D000L6H2O2V9O3O8Y9B0R5D3T1H2V1



**LEGAZPIKO
UDALA**

Dokumentu hau egiazkoa dela
07E60004B0D000L6H2O2V9O3O8Y9B0
R5D3T1H2V1
kodearekin egiazta daiteke
ondorengo Entitatearen Egoitza
Elektronikoan

SINATZAILA - DATA

AYUNTAMIENTO DE LEGAZPI - LEGAZPIKO UDALA(P2005500J-AYUNTAMIENTO DE LEGAZPI -
LEGAZPIKO UDALA) - 02/03/2022
CN=tsa.izenpe.com, ORGANIZATIONIDENTIFIER=VATES-A01337260, O=IZENPE S.A., C=ES - 02/03/2022
10:13:07

EXPEDIENTE ::
2022BZDE00002
Esp.Data: 20/01/2022
Ordua: 00:00
Und. reg; REGISTRO
GENERAL





Faint, illegible text in the upper section of the document, possibly a header or introductory paragraph.

Large area of faint, illegible text in the middle section of the document.

Large area of faint, illegible text in the lower middle section of the document.

CSV: 07E60004B0D000L6H2O2V9O3O8Y9B0R5D3T1H2V1



Dokumentu hau egiazkoa dela
 07E60004B0D000L6H2O2V9O3O8Y9B0
 R5D3T1H2V1
 kodearekin egiazta daiteke
 ondorengo Entitatearen Egoitza
 Elektronikoan

SINATZAILA - DATA

AYUNTAMIENTO DE LEGAZPI - LEGAZPIKO UDALA(P2005500J-AYUNTAMIENTO DE LEGAZPI -
 LEGAZPIKO UDALA) - 02/03/2022
 CN=tsa.izenpe.com, ORGANIZATIONIDENTIFIER=VATES-A01337260, O=IZENPE S.A., C=ES - 02/03/2022
 10:13:07

EXPEDIENTE ::
 2022BZDE00002
 Esp.Data: 20/01/2022
 Ordua: 00:00
 Und. reg: REGISTRO
 GENERAL

