

UPV/EHUren DONOSTIAKO UDA IKASTAROAK

PERTSONA KONTSUMITZAILE ETA ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK ETA ENPRESA PRIBATUEK INTERES OROKORREKO ZERBITZUAK EMATEA

Guztiok dakizuen bezala, Arartekoaren eginkizuna da euskal administrazioen (Eusko Jaurjaritza, aldundiak, udalak eta abar) organoen jarduera kontrolatzea, herritarren eskubideak zaintze aldera; izan ere, administrazioen irregulartasunek edo administrazioaren funtzionamendu okerrak herritarrak kaltetu ditzakete.

Kontsumoaren arloan, sortu ohi diren arazoak enpresa pribatuen jarduerari buruzkoak direnez, Arartekoak esku hartzeko bere esparrua mugaturik izaten du, partikularren arteko gatazkak izaten direlako, eta ezin du zuzenean esku hartu herritarrek aurkezten dizkiguten kexa gehienetan; halere, nire sarrerako hitzaldian ikusiko dugun bezala, jarduteko eta eragiteko hainbat esparru badauzkagu, betiere pertsona kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak babeste aldera. Hartara, honakoak nabarmen ditzakegu:

- Aurkezten dizkiguten kexen bitartez euskal administrazioa kontrolatzen dugu; hain zuzen ere, zerbitzu ematen dizkioten enpresak kontrolatzeko eskumen-betebeharra duen administrazio hori. Eskumen-betebehar horietako bat da hornidurak kontrolatzearena, arlo horretako eskumenak autonomia erkidegoenak baitira.
- Eskumenik ez daukagun kasuetan, aholkua emateko lan bat egiten dugu gure bulegoetara jotzen duten pertsonekin, eta egin behar dituzten urratsei buruzko informazioa ematen diegu beren erreklamazioa iritsi dadin bera ebatzi behar duten instantzia eskudunetara.
- Halaber, Arartekoak beste tresna batzuk ere badauzka politika publikoak ebaluatzeko; esate baterako, gomendio orokorrak egitea, eskubideen arloko ikerketa sustatzea ikerketa-beken deialdiaren bitartez, administrazioen praktika egokiak sustatzea edo jardunaldiak egitea (esate baterako, gaur, udako ikastaro hauen barrenean egiten ari garena).

A.- Gure ikuspegia

Herriaren defendatzaile edo ararteko batzuek ulertzen dugu, Sindic de Greugesek hasitako bideari jarraituz –haren Kontsumo zuzendaria gure artean dago gaur, hain zuzen ere– arartekoon eskumen-esparrua zabaldu beharra dagoela, kontsumitzaileen eskubideak babeste aldera interes orokorreko zerbitzuak –ura, argindarra, telefonia, gasa, interneta edo finantza zerbitzuak– ematen dituzten enpresen aurrean. Arrazoia ageri-agerikoa da: konstituzio-eskubideez ari gara, eta haiek babestu beharrekoak dira, haiek kalte ditzaketen balizko jardueren aurrean. Errealitateak egunero erakusten digu kontsumitzaileok desberdintasun-egoera argian gaudela kontratuaren beste aldearekin konparatuta, hain zuzen ere horrelako zerbitzuak ematen dituzten enpresekin konparatuta.

Horri dagokionez, ezin dugu ahaztu Konstituzioaren 51. artikulua zenbait eskubide jasotzen dituela gai horri buruz, eta eskubide horiek beraiekin ekar lezaketela prozedura eraginkor batzuk eduki behar izatea hain zuzen ere eskubide horiek babesteko, administrazio on bat izateko eskubidea eta berdintasunerako eskubidea, bai eta pertsona erabiltzailearen estatutuarekin lotutako beste eskubide batzuk ere: zerbitzuak berdintasun baldintzetan eskuratzeko eskubidea, zerbitzu batez kalitate estandar batzuen arabera baliatzeko eskubidea, parte hartzeko eskubidea, operatzaileari eta entitate erregulatzaileari erreklamatzeko eta erantzukizuna exijitzeko eskubidea eta gatazkak ebazteko aukerako tresnetara jo ahal izateko eskubidea. Eskubide bat dagoen tokian, hartaz baliatzeko moduaren gaineko kontrol bat egon beharra dago, bai eta haren defentsa bat ere.

Jardunaldien edukia zentratze aldera, egin beharreko lehenengo gogoetak exijitzen du zerbitzu publikoen kontzeptutik interes orokorreko zerbitzuetarako urratsa egitea. Izan ere, ulertuko dugu interes orokorreko zerbitzuak halako zerbitzu batzuk direla, non ukitutako pertsonak babes eta zuzenketa publikoak erabili ditzaketen.

Ez dago interes orokorreko zerbitzu gisa uler daitekeenari buruzko kontsentsuzko definiziorik. Aritu batzuen arabera, honakoa da eman daitekeen definizioaren erreferentzia: herritarren osotasunean eragina duten zerbitzuak, banakako pertsona gisa eta kolektibo gisa garatzen laguntzen dituztenak eta oinarrizko eskubideetan eragina dutenak.

Nolanahi ere, gaur egun, administrazioaren arloan eta gizartean onartu ohi den jokabide bat da pertsonen eguneroko bizitzarako garrantzi handiena duten zerbitzu orokor eta publiko horiek –ura, elektrizitatea, telefonia, gasa, interneta, finantza zerbitzuak, etab.– enpresa pribatuek ematea.

Hala eta guztiz ere, interes orokorreko zerbitzu horiek pribatizatzeak ezin du eskubideen inongo galerarik ekarri, zeren eta ezin baitugu ahaztu oinarrizko eta funtsezko eskubide batzuei buruz ari garela, eta eskubide horien urraketak herritarren bizi-kalitatean eragina duela eta, horrenbestez, herritarren eskubideak kaltetzen dituztela.

Arestian adierazi dudana bezala, egiaztatuta dago zerbitzu horiek ematerakoan enpresa pribatuaren eta herritarren arteko desoreka-egoera argia gertatzen dela. Argiro desorekatuta dauden aldean arteko kontratu baten aurrean gaude izan ere, eta desoreka horrek kaltea dakarkio herritarrari. Administrazio on baterako eskubidea administrazioaren kontrol-jardueran jarraitu beharreko paradigma da, zeinak proportzionaltasuna –ez arbitrariotasuna– eta aldean arteko berdintasuna exijitzen baitu.

Asimetria hori heldu da, funtsean, informaziorik ez edukitzeagatik. Datu adierazgarri gisa, aipa dezakegu Europako Arartekoak jasotzen dituen kexen % 35ek zerikusia duela gardentasun ezarekin eta zerbitzu bat kontratatzen duten pertsona erabiltzaileei informaziorik ez ematearekin. Gauza bera aipa genezake Arartekoaren bulegoan jasotzen ditugun kexei buruz.

Nire helburua ez da zerbitzu horien eta babesaren xede diren eskubideen legezko araupetzeari buruz aritzea, zeren eta hurrengo hizlariak hitz egingo baitute horri buruz, baina bai azpimarratu nahi dut, daukan garrantziarengatik, Europako

Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2011ko urriaren 25eko 2011/83/UE Zuzentaraua, kontsumitzaileen eskubideei buruzkoa (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32011L0083:ES:NOT>). Izan ere, zuzentaru horrek alderdi garrantzitsuak araupetzen ditu –kontratuen informazio-baldintzak eta atzera egiteko eskubidea–, zeinak, eskubideen defendatzaile garen aldetik, oinarrizko gaiak iruditzen baitzaizkigu, zalantzarik gabe jardunaldian zehar behin eta berriz aipatuko diren gaiak hain zuzen.

Komunikazio elektronikoaren berriazko esparruan, komunikazio elektronikoaren zerbitzuetako erabiltzaileen eskubideen gutuna onartzen duen maiatzaren 22ko 899/2009 Errege Dekretua aipatu behar dugu. (http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/rd899-2009.html).

Desiratzekoa denaren antitesi moduan, tamalgarriztat jotzen dugu ahulduta gelditu izana **Bezeroen Arretarako Zerbitzuei buruzko Legearen** proiektua, joan den urteko azaroan Gorte Nagusietako legegintzaldia amaitzearen ondorioz. Lege proiektu hori, izan ere, aurreko exekutiboaren ekimen bat izan zen, enpresa batzuen gehiegikerien ondorioz epaitegietan etengabe gertatzen diren arazo, erreklamazio eta auziei konponbide bat ematen laguntzeko xedea zuena. Lege proiektu horrek Espainia, halako zerbitzuen aurrean, abangoardian jarri nahi zuen bermeetan eta bezeroarentzako erantzunetan. Kongresuko batzordean lege proposamena eztabaidatzerakoan testu oso aurreratua egin zen. Espero dezagun ekimen hori berreskuratzea, indar handiagoz, ahal bezain laster, eta aldi berean, aukera horretaz baliatzea haren estalduraren esparruan sartzeko finantza- eta aseguru-entitateek ematen dituzten zerbitzuak (izan ere, lege proiektua izapidetzen hasi eta berehala, proiektua sustatu zuen Gobernuak berriaz kanpo utzi zituen arlo horiek). Bistakoak dira eta egiaztatu daitezke finantza sistemako erakunde askok egindako gehiegikeriak eta horrek salbuesten gaitu finantza zerbitzuak etorkizuneko legearen erregulazioan sartzeko premia justifikatzen. Gehiago zehaztearren, finantza erakunde horiek sortu dituzten arrisku oso handiko jardura eta produktu batzuen neurritz kanpoko izaera engainagarria (azken hori ez beti) azpimarratu behar dugu; adibidez, lehentasunezko partaidetzak izenekoak, informaziorik ezak eta neurritz kanpoko klausulek eta ulertezinek kutsatutako finantza produktuak.

Salatutako gehiegikeria-egoeren kontrapuntu gisa, eta legeak ezartzen duenaren osagarri, ematen duten **zerbitzuarekin konpromisoa hartutako enpresa batzuk gauzatzen ari diren jarduera ugari badaude**, balioan jarri nahi ditugunak:

- Autoerregulazioa eta autokontrola erantzukizun eta gardentasun ariketa gisa.
- Arbitraje-sistemei atxikitzea.
- Konpainiak bere webgunean, toki nagusi eta ikusgarri batean, informazioa ematea erreklamatzeko moduari buruz.
- Erantzukizun sozial korporatiboaren esparruko ekimen batzuk, konpainiako bezeroekiko nahiz profesionalekiko lan kooperatiboaren bitartez, baterako jarduketa publiko/pribatuetarako aliantza estrategikoak sustatuz.
- Bezeroen asebetetzeari buruzko neurketa. Inkestak kalitatea ebaluatzeko zeharkako bide bat dira. Gainera, garrantzitsua da jakitea erabiltzaile neutralek zer pentsatzen duten (hain zuzen ere zerbitzua ez ongi, ez gaizki dagoela uste dutenen iritzia), zeren eta normalean erabiltzaileen gehiengoa izaten baitira.
- Interes orokorreko zerbitzuek bete beharreko kalitate estandarrak finkatzeari dagokionez, enpresa batzuetan bezeroak dira estandar horiek ezartzen dituztenak.
- Enpresa baten barrenean zerbitzuaren berme-unitate bat sortzea (produktuetan izan daitezkeen akatsak direla-eta bezeroarentzako arreta-bulego bat sortzeaz bestelakoa da hori), barne produktuak berraztertuko dituen segurtatze aldera kontsumitzaileen eskubideak zaintzen direla, erreklamazioei erantzungo diena eta kontsumitzaileen elkarrekin hartu-emanak izango dituenak.
- Enpresa batzuek bezeroaren arartekoa sortu dute enpresaren barruan. Ararteko horrek gomendio batzuk ematen ditu, eta gomendio horiek jendaurrean jartzen dira. Gomendio horien artean egoten dira konpainiak erreklamazioei buruz emandako erantzunak.
- Zerbitzuak ematen dituzten enpresa batzuek jokabideen edo jardunbide zuzenen kodeak ezartzea (enpresa batzuek jotzen dute ekimen hori errentagarria dela, zeren eta herritarrek zerbitzuetan duten konfiantza areagotzen baitu).
- Zerbitzu gutunak onestea.
- Gardentasuna sustatu eta enpresaren beraren kontrola errazten duen jarduera oro, enpresak nola funtzionatzen duen ezagutzeko tresna gisa. Izan ere, hori zuzenean lagungarri gertatzen da herritarrek beren eskubideen jabe egin daitezen.

Aukera horiek guztiak bidezkoak dira hemen eta orain, baina epe ertain eta luzean beste batzuk ere bidezkoak dira, eta haiek ere mahai gainean jarri nahi ditugu; hori guztia zerbitzu publikoen “koprodukzioa” gero eta maizago gertatzearen esparruan kokatuko litzateke.

Edozelan ere, esan behar da, aurrerapen batzuk jazo badira ere eta enpresa batzuek adierazi ditugunak bezalako hainbat neurri eta ekimen gauzatu badituzte ere, egiazta daitekeela erabiltzaileen eskubideen baliatzea asko ahuldu eta zailduko duten izaera larriko gabezia eta defizit oso zabalduak daudela. Aipatu erabiltzaileak, egoera horren ondorioz, babesik gabeko egoeran daude, beren eskubideak ez daude behar adina babestuta eta interes orokorreko zerbitzuak ematen dituzten konpainia eta enpresen gehiegikeriak erraz paira ditzakete.

Nolanahi ere, eredu-aldaketa baten aurrean gaude: hasierako eredu erregulatzailetik zerbitzu publikoen proiektuei buruzko eztabaidan herritarrek parte hartzeko eredurako urratsa egin da.

Gaur egun jada batzuetan parte hartzen dugu prozesuan, zerbitzuaren prestazioan: esate baterako, banku-entitateen autozerbitzu-ereduan; sorkuntza teknologikoan, zeren eta hobekuntza-prozesuen partaideak baikara, batez ere aplikazio irekietan; edo hotel, bidaia, aseguru eta abarren zerbitzuei buruzko interneteko tresnen bitarteko ebaluazioan.

Zerbitzua emateko sistema horietan sakontzeak aldean berdintasun handiagoko eszenatoki bat marrazten du eta, aldi berean, kasu askotan, zerbitzuak merkeago eskaintzea dakar, haien hartzaileak produkzio-prozesuen zati bat osatzen duen neurrian.

B.- Esparru horretan 2011n zehar egin dugun lana.

2011. urtean ez dira kexa-espeditente asko izapidetu, Arartekoaren jarduteko tresna hori legeak mugatzen baitu herritarren eta herri-administrazioen arteko harremanetarako esparrura eta, ondorioz, espeditentea ireki dugu herritarren erreklamazioak Kontsumobideko edo kontsumitzaileen informaziorako udal bulegoetako (KIUB) jarduera hizpide zuenean. Hala ere, herritarrei arreta emateko ditugun hiru bulegoetan edo internet edo posta arruntaren bitartez herritarren demanda eta erreklamazio asko jaso ditugu eta horietan interes orokorreko zerbitzuren bat ematen duen konpainia edo enpresaren baten ustezko neurriz kanpoko jokabide irregularra salatzen zen. Kasu horietan guztietan, gugana jo duen pertsonari informazioa eta aholkularitza eman diogu eta demanda bideratzen ahalegindu gara. Edozelan ere, herritarren eskaera horiek guztiek aukera eman digute ikastaro honetan aztertzen ari garen eremuan gertatzen ari denari buruzko informazio oso baliotsua edukitzeko.

Jasotako salaketen kasuistika askotarikoa da, nahiz eta kasu gehienetan zerbitzuetako erabiltzaileek planteatzen dituzten arazoei erantzuten dieten – oinarrizkotzat eta funtsezkotzat jo daitezken arazoei hain zuzen–; esate baterako, finantza eta garraio (batez ere, airekoa) zerbitzuak, elektrizitate- eta gas-hornikuntza eta telefonia zerbitzuak (batez ere telefonia mugikorra). Zerbitzu horiek enpresa pribatuek ematen badituzte ere, administrazio publikoek interes orokorreko zerbitzuen prestazioaren gaineko aginduzko kontrol-lanak egin behar izaten dituzte, lehen ere aipatu dugun bezala.

Espeditenteen bitartez egiazki izapidetutako kexei dagokienez, aipatu behar dugu honakoa izan dela haien xedea, funtsean: batetik, udal bulegoek erreklamazioak izapidetzeko jarraitu duten prozedura dela-eta interesdunek erakutsitako desadostasuna; eta, bestetik, kontsumoaren arloa dela-eta Eusko Jaurlaritzari aurkezten zaizkion erreklamazioak artxibatzearekin erakutsitako desadostasuna (hain zuzen ere, azken kasu horietan, erakundeak ez du egiaztatu arau-hauste administratiboa gertatu izana).

Administrazio arau-hausteei dagokienez, esan behar dugu erakunde honek behin eta berriz nabarmendu duela ahalegin handiagoa egin beharra dagola hartutako erabakia ulergarriago egiteko, hartara herritarrei azaldu ahal izateko zein

arrazoirengatik jotzen den ezin dela aurrera egin kontsumitzaile eta erabiltzaileek planteatutako erreklamazioetan. Administrazio-egoitzetan jasotzen diren erreklamazioen kopurua handia izateak ez du eragozpena izan behar erreklamazioak artxibatzeke arrazoiak egoki zehazteko.

Halaber, maiz gertatzen da autonomia erkidegoko herritarrek guri iritzia eskatzea ekonomia- eta finantza-entitateekiko harremanetan sortzen zaizkien arazoei buruz.

Zehazki, hori ez da Arartekoaren esku-hartzearen barruko esparru bat; izan ere, finantza- eta kreditu-erakundearen jardunaren kontrola ez dago [otsailaren 27ko 3/1985 Legeak](#) -Ararteko erakundea sortu eta arautzekoak- erakundeari ematen dizkion eskumenen barruan: hala eta guztiz ere, pertsona horiek orientatzen saiatzen gara, hau da, haien erreklamazioak eta kexak organo eskudunei aurkezteko informazioa ematen diegu.

Ekitaldi honetan zehar, gero eta gehiago izan dira erakunde honetara jo duten pertsonak, ongi larrituta daudenak beren etxebizitza galdu ondoren ere finantza-entitateari ezin ordaindu diezazkioketen diru-kopuru handiak zor izateagatik.

Arartekoaren bulegoa ezin zen arazo izugarri latz horretaz alde batera gelditu, eta proposatu du finantza-entitateen eta ukitutako pertsonen arteko bitartekaritza-tresnak eta bideak sor daitezela, hain zuzen ere haien bitartez ordaintzeko dagoen zorra birfinantzatzeko aukerak errazteko edo etxebizitzaren enkantea saihesteko beste neurri batzuk ezartzeko.

Arartekoaren ustez, azkenik, legedi hipotekarioa ([legislación hipotecaria](#)) eta Prozedura Zibileko Legea ([Ley de Enjuiciamiento Civil](#)) aldatu behar dira, “ordainean ematea” deitutakoa ezartzeko; horren bidez, izan ere, ohiko etxebizitza ematearekin hartutako zor hipotekarioa kitatuko litzateke.

C.- Udako ikastaroaren helburua

Arartekoak, zerbitzuak ematen dituzten enpresak ikuskatzeko betebeharra duten administrazio publikoak kontrolatzeko organoa den aldetik, beharrezkotzat jotzen du eztabaida publikoa sustatzea, administrazio publikoek kontrol eraginkor eta erreala egitera zuzendu beharreko betebeharren norainokoan sakontzeko, hartara

bermatze aldera oinarritzotzat eta funtsezkotzat jotzen diren interes orokorreko zerbitzuetarako sarbidea unibertsala eta kalitatezkoa izango dela herritar guztientzat.

Horretarako, hizlari-multzo garrantzitsua daukagu. Hasteko, interes orokorreko zerbitzuen kontzeptua eta haren araupetzea landuko ditugu, Clara Asúa doktoreak esparru juridikoari buruz egingo duen aurkezpenaren bitartez. Izan ere, pertsona kontsumitzaileen eskubideen zaintza-tresnei buruzko hurbilpen bat egingo digu, hiru lurralde-esparruri dagokienez: Europa, Espainia eta Euskadi.

Ondoren, Teresa Costa doktorearen hitzaldia izango dugu. Izan ere, kontzeptu-esparru hori ikuspegi ekonomikotik eta enpresaren ikuspegitik osatuko du, eta Energiaren Batzorde Nazionalako lehendakari gisa izan zuen eskarmentuari buruz ere hitz egingo digu.

Amaitzeko, mahai-inguruak hainbat ikuspegi osagarri emango dizkigu:

- Horrelako zerbitzuak ematen dituzten entitateak kontrolatzeko eskumena duen administrazioarena, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren zuzendari Ana Collía andrearen parte-hartzearekin (Kontsumobide institutua, izan ere, 2011ko irailaren 1ean hasi zen lanean). Ana Collía andreak aukera emango digu aztertzeko titular direneko zerbitzuen prestazioaren gaineko kontrol eraginkor eta errealari buruz ukitutako administrazioek dauzkaten betebeharrak.
- Kontsumitzaileen arretarako bulegoek herritarrei aholkua emateko eginkizunak. Horretarako, Barakaldoko bulegoko arduradun Nerea Herrán andrearen eskarmentuaz baliatuko gara; izan ere, argitasun batzuk emango dizkigu zerbitzuen erabiltzaile diren pertsonen salaketei buruz eta haien eskubideei buruz.
- Halaber, telekomunikazioen esparruan erreferentea den euskal enpresa baten, Euskaltelen, ikuspegia edukia ahalko dugu, haren Aholkularitza Juridikoko zuzendari Aurelio Campo jaunak parte hartuko baitu. Bere enpresan, zerbitzuen erabiltzaileen eskubideak bermatzeko jarraitzen diren barne-prozedurak azalduko dizkigu.
- Amaitzeko, erakunde honek 2011n deitutako ikerketa-bekarekin Farapiko ikertzaile nagusi izan den Ana Rodríguez andreak ere parte hartuko du. Sakontasunez aztertuko ditu telekomunikazioetan, teknologian eta gisa guztietako garraioetan eragiten duten zerbitzuekin lotutako eskubideen

defentsa eta exigentzia. Ikerketako emaitzen aurkezpenean ikusiko dugun bezala, joera nagusia izaten da kaltetuta sentitzen direnek erreklamazioak abandonatzea.

Horixe (erreklamazio-prozesuko abandonua) Europa osoan gertatzen den errealitate bat da. 2011ko azaroan Europako Kontsumorako komisarioak emandako datuen arabera, Europako kontsumitzaileen % 20k enpresekin gatazkak dauzkan arren, erreklamazio-egileen % 45ek erreklamazioa abandonatzen du lehenengo zailtasunarekin topo egiten duenean. Aurrerago ikusiko dugu zergatik.

Horiei guztiei, eskerrik asko Arartekoarekin izandako lankidetzarengatik.

D.- Azken gogoeta.

Modu prebentibo eta proaktiboan, ThinkTank gisa, jarduteko daukagun gaitasunaz baliatu nahi dugu, hain zuzen ere honakoak batera biltzen baititugu: 1) Koordinazioko konponbideak; 2) Ukitutako enpresekin eta ente publikoekin jardunbide onak trukatzeko gunea; 3) Azterketarako eta arreta publikorako lehenetsuneko esparruen definizioa.

Horretarako, EHUUn ikastaro hau antolatu dugu, eta, aurrerantzean bide horretatik joatea gustatuko litzaiguke. Eztabaidarako ekarpen gisa, eta aprobetxatuz, gainera, Kontsumobideko zuzendaria gurekin daukagula, ekarpen batzuk jarri nahi ditugu mahai gainean, pertsonen eskubideak babesteko Eusko Legebiltzarraren goi-ordezkarri garen aldetik:

- Proposamen bat euskal administrazioak erabiltzaileen eskubideen gutun bat egin dezan, batetik, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatutuari buruzko abenduaren 22ko 6/2003 Legean aurreikusitakoa sakonduz eta sinplifikatuz, eta, bestetik, argibideen argitalpen monografikoetan eta esku-liburuetan dagoen katalogoa osatuz.
- Sektore bakoitzak zerbitzuak emateari buruzko kode etiko bat egitea, enpresa bakoitzak egina eta agintari administratiboak edo agentzia independente bateko "baliozkotu beharrekoa". Halako kalitate ziurtagiri bat izango litzateke (sailen batek, Turismokoak kasu, egin duenaren antzera).

Ez dut aurkezpen hau amaitu nahi ikastaroan esku hartuko duten pertsona guztiei – direla hizlariari, direla parte-hartzailei– eskerrak eman gabe, eman diguten laguntza paregabearengatik. Halaber, eskerrak eman nahi dizkiet Arartekoaren eta UPV/EHUren izenean orain hastekoa dugun ikastaroa antolatu, kudeatu eta bururaino eramateaz arduratu diren pertsonari.

Eskerrik asko