

# 7. Hornitzaileak:

## FAKTURAK, KONTRATUAK ETA ABAR

### AZTERTZEKO ARLOA

Eguneroko ohiko zerbitzuak hornitzen dizkigutenekin dugun harremanari eta erabiltzen dugun hizkuntzari buruzko hausnarketa egitea proposatzen da.

Argindar konpainiaren eta gas hornitzailearen fakturak, bankuko jakinarazpenak, telefono konpainiaren kontratuak eta jakinarazpenak, autoaren aseguruak, etxebizitzarekin lotutako kontuak (aseguruak, hipoteka, eskriturak, notaritzak kontuak...) eta antzekoak zein hizkuntzatan jasotzen ditugu? Konpainia edo hornitzaile horiei jakinarazi diegu euskaraz jaso nahi dugula zerbitzua? Erakundeek eta enpresek zertan eragin dezakete?



### ISPILUARI BEGIRA

#### ARLO PRIVATUAN: OHIKO HORNITZAILEEN FAKTURAK ETA JAKINARAZPENAK

Argindar konpainiaren, gas hornitzailearen, telefono konpainiaren eta antzeko ohiko fakturak eta jakinarazpenak zein hizkuntzatan jasotzen ditugun aztertu, eta euskaraz jasotzeko hautua jakinarazi.

#### GALDERAK:

- > Zein hizkuntzatan jasotzen ditut argindar konpainiaren eta gas hornitzailearen fakturak? Euskaraz eskatuz gero, ematen al dute horretarako aukerarik? Zenbait argindar konpainiak ematen du aukera. Ohiko beste batek, aldiz, ez du ematen. Horren arabera, bada argindar konpainia aldatu duen herritarrik. Inoiz pentsatu al duzu horri buruz?
- > Gas hornitzaileak malguagoak dira, eta eskaintzen dute euskarazko zerbitzua oro har. Baina eskatu ez baduzu, akaso, oraindik gazteleraz jasoko dituzu fakturak eta jakinarazpenak. Aztertu. Begiratu. Eskatu euskarazko zerbitzua.
- > Telefono konpainiaren kontratuak, fakturak, jakinarazpenak eta publizitatea, zein hizkuntzatan jasotzen dituzu? Bezero bezala, jakinarazi al diezu inoiz hornitzaile horiei euskaraz jaso nahi dituzula fakturak eta jakinarazpenak?

#### ARLO PUBLIKOAN: UDALAK ETA GAINERAKO ERAKUNDE PUBLIKOEN DUTEN ESKUBIDEA ETA ERAGINA

Erakunde publikoen kasuan, zenbait hornitzaileekin dituzten kontratuak diru kopuru handikoak dira. Hizkuntza hautatzeak eta zerbitzua euskaraz jasotzeak ezinbesteko baldintza izan beharko luke. Erakundeek lortutakoak gero eragina izango baitu herritarrekiko zerbitzuan.

#### GALDERAK:

- > Hornitzaileei gutun eta eskaera asko bidali izan dizkiete udalari euskaldunek, zerbitzua eta jakinarazpenak euskaraz jasotzeko. Lortzen ez den kasuetan, zein da udalen eta erakundeen jarrera?
- > Guztiek batera eragiteko erabakirik edo politikarik badago? GFA, Eusko Jaurlaritza, UEMA...



## ERAGIN BURUARI

### ARGINDARRA eta gasa

· Zein hizkuntzatan jasotzen ditut fakturak eta jakinarazpenak? Egin al dut aldatzeko ahaleginik? Egin badut, eta ahalegina hutsala izan bada, aztertu al dut konpainia aldatzea? Euskaraz aritzeko gai diren konpainiak garestiagoak al dira? Ala merkeagoak? Ezagutzen al ditut ditudan aukerak?

### Telefono konpainia

· Kontratuak, jakinarazpenak eta fakturak euskaraz al dira? Ez badira, ba al dut euskaraz jasotzeko aukerarik? Zein da zerbitzu hizkuntza? Aldatu ezean, konpainiaz aldatzeko prest al nago? Zer da lehenesten dudana? Prezioa, hizkuntza, zerbitzua, hurbiltasuna...

### Internet, telebista...

· Telefono konpainiak eskaintzen dizkigun aparteko zerbitzuen hizkuntza zein da? Telebistan ikusteko saioak, filmak, partidak eta antzekoak, euskaraz al daude?

### Udalak eta erakunde publikoak

· Hornitzaileei euskarazko zerbitzua, fakturak eta jakinarazpenak eskatu eta erantzunik jaso ezean, zein da hurrengo urratsa? Noraino jo daiteke? Zenbateraino egiten da ahalegina? Galdetu, jakin, hausnartu...  
· Udalek eta erakunde publikoek bermatzen al dute zerbitzu publikoa eskaini behar dieten enpresek euskara ezinbestekoa izatea? Legez noraino da zilegi? Ba al dakigu ezer horri buruz? Zein da egin den bidea?

#### ALORRA:

#### HORNITZAILEAK

##### Helburua:

Herritarrek zein erakunde publikoek zerbitzua euskaraz jaso ahal izatea.

##### Aztergaiak:

Fakturak, jakinarazpenak, publizitatea eta zerbitzu hizkuntza.

**Enemua:** etxea, enpresak edo negozioak eta erakunde publikoak.

##### Arrura:

Erakunde publikoena, baina baita pertsonala ere.

##### Urratsak:

· Hornitzaileei fakturak, jakinarazpenak eta zerbitzua euskaraz jaso nahi dugula jakinaraztea.

· Zerbitzua hautatutako hizkuntzan jaso ezean, hornitzailea aldatzea eta aldaketaren arrazoia jakinaraztea.

· Kanpaina publikoak eta bateratuak.



**I+D**  
**IDEIAK**

- Hornitzaile guztiei fakturak eta jakinarazpenak euskaraz bidaltzeko eskatu, bai pertsonalki, eta bai udalaren izenean.

- Herri mailan kanpaina egin, hornitzailearen bati (edo argindar konpainiari) fakturak eta jakinarazpenak euskaraz bidaltzeko eskatuz. Epe zehatz batean lortu ezean, hornitzailea aldatzeko kanpaina ere egin daiteke, hizkuntzarekin lotutako arrazoiak nabarmenduz.

- Euskarazko kontratuak eta fakturak eskatu telefono konpainiei, bankuei eta gainerakoei ere.

- UEMAK, udalek eta beste zenbait erakundek doan banatzen dituzten faktura-takoak eta antzekoak banatu zerbitzu sektorean.