



Guía del consumidor inmigrante

١ - دليل المُهاجر المُستهلك

*Para facilitar el uso de la guía
se ha traducido el texto en árabe.*

٢ - من أجل تسهيل إستعمال هذا الكتاب (الدليل أو
المُرشد) نُرجم النص وكتبهُ باللغة العربيّة

المهاجر أيضا هو مستهلك

كل مهاجر يعتبر مستهلكا وإطلاقا من هذا المفهوم فإن جمعيتنا - جمعية المستهلكين - تورري لويبا - أصدرت هذا الكتاب لإرشاد وتسهيل أمور المهاجرين المقيمين في محافظتنا.

- لحصولك على المعلومات اللازمة بغية إبرام عقود الخدمات الضرورية كالماء - الغاز - الكهرباء و الهاتف.

يجب أن تعلم أنك تتمتع بنفس الحقوق التي يتمتع بها مواطني البلاد أنفسهم

هذه الحقوق هي

- حق الحماية والعناية الصحية
- حق الضمان والتأمين والوسط البيئي المناسب
- حق حماية مصالحك وفائدتك الشخصية (ماديا و اجتماعيا)
- حق التعويض عن الأضرار
- حق التعايش
- حق التمثيل النيابي و حق الحماية القانونية و الشرعية

علاوة على ذلك فإن جمعية المستهلكين هي جمعيتك أنت و تعبرك واحدا منها كما هو منصوص عليه في تعليماتنا الإدارية في إقليم الأراغون.

كلنا سواء - لا فرق بيننا

EL INMIGRANTE TAMBIÉN ES CONSUMIDOR

El inmigrante también es consumidor, por eso, desde nuestra Asociación hemos intentado con este pequeño librito hacerte más fácil la instalación en nuestra Comunidad Autónoma.

Para ello, te indicamos los pasos a seguir para contratar los servicios de agua, gas, luz y teléfono de una manera sencilla, incluso con una simple llamada.

Como consumidor, tienes los mismos derechos básicos e irrenunciables que cualquier aragonés:

- A la protección de la salud y la calidad de vida;
- A la seguridad y medio ambiente adecuado;
- A la protección de los intereses económicos y sociales;
- El derecho a la indemnización de daños y perjuicios;
- El derecho a la educación e información; y
- El derecho de representación y derecho a la protección jurídica.

Además, desde esta Asociación de Consumidores «Torre Ramona», tu asociación, te consideramos incluido dentro de los «colectivos especialmente protegidos» que indica nuestro Estatuto de Consumidores y Usuarios de Aragón.

Todos somos iguales.

كيفية التعاقد مع مصلحة المياه

الماء هو عصب الحياة و ضروريا لإستمرارها و لذلك فمن حقنا وواجبنا الحفاظ عليه و إستعماله بالطريقة المناسبة.

البلدية هي الجهة المسؤولة عن توزيع ماء الشرب في مدينة سرفسطة، و لحسب التسعيرة وفق الأستقرار المعكعبة التي يستهلكها الفرد لذا عند كثرة الإستهلاك يزداد الثمن الواجب دفعه.

- إلى جانب ذلك فهناك بعض الإعتبارات التي تؤخذ بنظر الحسبان لوضع الفرد المستهلك إذا كان مقاعدا أو ربا لأسرة كثيرة الأفراد أو إنك بدون عمل مما يؤهلك لمساعدة خاصة.
توجد دار البلدية في ساحة الجبل رقم ١٨
هاتف رقم ٩٧٦٢٠٠٨٠٠

لغرض الحصول على خدمة مياه الشرب يجب تقديم الوثائق التالية

- بطاقة الإقامة

- رقم الحساب المصرفي الخاص بك (لدفع الفواتير)

- عقد إيجار البيت أو سند الملكية إذا كنت مالك البيت

- إسم المستأجر المسابق أو المالك المسابق للبيت

- يجب ذكر مكان عداد الماء (داخل البيت أو خارجه)

LA ELECTRICIDAD

Cuando se solicita este servicio, es necesario firmar un contrato por el cual, la empresa distribuidora, en este caso E.R.Z. (Eléctricas Reunidas de Zaragoza), tiene la obligación de ofrecerte el suministro a la potencia que hayas elegido teniendo en cuenta los aparatos eléctricos que vayas a utilizar.

La duración del contrato que se tiene que firmar es de un año pero se prorroga por plazos iguales.

E.R.Z. puede cortarte el suministro si:

- No abonas los recibos correspondientes de lo consumido en el período de tiempo facturado.
- La instalación del interior de la vivienda no es segura.

فاتورة الكهرباء تتضمن المعلومات التالية

- ١ - المعلومات الشخصية و عنوان صاحب العلاقة (المتعاقد)
- ٢ - التعريف المخططة حسب نوع وقوة التيار الكهربائي المتعاقد عليها
- ٣ - مقدار الإستهلاك
- ٤ - المجموع الكلي
- ٥ - أيجار العداد (المقياس)
- ٦ - الضريبة
- ٧ - أماكن تسديد الأجرور (مصارف أو صناديق الإذخار)

— في الإمكان التعاقد مع شركة الكهرباء بإلتصال على رقم الهاتف ٠٣٣ ٢٠٢ ٩٧٦ أو مراجعة مقر الشركة في شارع دكتور أرنار رقم ٨ مصطحيا مايلي
— الأسم و اللقب و العنوان
— بطاقة الإقامة أو الهوية الشخصية
— رقم حسابك المصرفي
— نوع و قوة التيار الكهربائي التي تحتاجها

Los recibos contienen la siguiente información:

- Los datos del titular y domicilio;
- La tarifa que te aplican según la potencia que contrates;
- El consumo;
- El importe total;
- El alquiler de determinados aparatos de medida de la empresa;
- El impuesto especial sobre la electricidad y el I.V.A. apli cable;
- También contiene la información de en dónde puedes realizar el pago de la factura si no lo tienes domiciliado (entidades colaboradoras: Cajas y Bancos).

Puedes realizar la contratación de la electricidad en el teléfono 902 202 033 o bien pasándote por sus oficinas en la calle Aznar Molina, 8.

La información que te pedirán es:

- Nombre, apellidos y domicilio de la instalación;
- N.º de la tarjeta de residente;
- N.º de la cuenta corriente si lo domicilias;
- La potencia que quieres contratar.

الهاتف

بإمكانك شراء هاتف نقال (جوال) و بأسعار من كل المستويات
و إستعماله بواسطة التعاقد مع إي شركة من شركات الهواتف
النقالة أو شراء البطاقة الذكية التي توضع في الجهاز مباشرة
و بمختلف الأسعار مما يعطيك حرية التنقل و الإستعمال في
المكان الذي تتواجد فيه

أما الهاتف الثابت (المنزلي) فبإمكان الحصول عليه من
تليفونيكس أو الوكلاء الموجودون في أماكن متعددة في المدينة،
أو الإتصال بالرقم ١٠٠٤ لإبرام عقد خدمات الهاتف
بإمكانك أيضا التعاقد مع بعض الشركات للإتصالات المحددة
كما هو الحال مع الهواتف النقالة سواء كان الإتصال مع محافظة
لانية أو خارج إسبانيا.

Del funcionamiento de los aparatos que tengas sólo tú eres responsable de la utilización (cocina, estufas...).

Debes conservar la instalación en perfecto estado, usándola adecuadamente y revisándola periódicamente cada 5 años, utilizando para esto los servicios de una empresa legal mente habilitada que expedirá un certificado acreditativo de la revisión efectuada.

El certificado que te dan debes conservar uno en tu poder, otro se envía a Repsol Butano, S.A. y un tercero se queda la empresa que lo revisó.

Solo te podrán suspender el suministro o resolver el con trato que realices cuando:

- No pagues el suministro
- Les des usos distintos a los contratados y,
- Si no conservas bien y revisas la instalación cuando el mal estado ponga en peligro la seguridad de las personas.

La dirección a la que puedes acudir para solicitar el servicio y formalizar el contrato es la siguiente:

BUTANO EBRO, S.L.

c/ Jerónimo Blancas, 8

Teléfono 976 221 931

الغاز الطبيعي

شركة غاز أراغون هي المورد الرئيسي وعنوانها

GAS ARAGÓN, S.A.

c/. Doctor Aznar Molina, 8

Teléfono 976 760 000.

الأسعار هي نفس الأسعار المطبقة على المواطن الإسباني ويتم

قبض الفواتير عن طريق المصرف أو صندوق الإيداع الذي تحدده

الشركة الموردة

تحتوي الفاتورة أو الفانورة على المعلومات التالية

١ - الاسم و اللقب و رقم بطاقة الإقامة أو الهوية الشخصية

٢ - التعريفات

٣ - الأمتار المحسوبة المستهلكة

٤ - الضريبة الإضافية (ضريبة الرفاهية)

٥ - المبلغ الكلي الواجب دفعه (المجموع)

علماً أن خدمات توريد الغاز الطبيعي خاضعة دوماً للكشف و الصيانة مما يتطلب

عليك مراعاة هذا الأمر و الإعلام عنه كلما دعت الحاجة.

EL SUMINISTRO DE GAS

Gas Natural

Si lo que tienes es Gas Natural el suministro se solicita a la empresa Gas Aragón, S.A. en c/. Doctor Aznar Molina, 8 ó llamando al teléfono 976 760 000.

Las tarifas también son públicas y el cobro de sus facturas lo realizan a través de entidades autorizadas por la empresa como las Cajas de Ahorro o Bancos a través de la cuenta corriente que le señales para ello.

En el recibo te encontrarás la siguiente información:

- Datos personales: nombre, apellidos, n.º de la tarjeta de residente;
- El tipo de tarifa;
- Los metros cúbicos consumidos;
- El Impuesto sobre el Valor Añadido (I.V.A.);
- Y el total de la factura.

Ten en cuenta que el suministro de esta energía está condicionada al resultado de la inspección previa que debes realizar.

الكهرباء

شركة كهرباء سررفسطة عليها تأمين وصول التيار الكهربائي إلى
بيوتك بموجب عقد مبرم بينك وبينها حيث يتم بيان مدى قوة
التيار الكهربائي الذي تحتاجه ونوعية الأدوات الكهربائية التي سوف
تستعملها
مدة العقد سنة واحدة تجدد دورياً
بإمكان الشركة قطع التيار الكهربائي في الحالات التالية
١ - عدم دفع الفاتورة
٢ - إذا كانت التأسيسات الكهربائية داخل البيت غير مستوفية لشروط
الآمان المخصوص عليها.

CÓMO CONTRATAR EL AGUA

El agua potable es un bien necesario para todos, por los que todos, tenemos el derecho y el deber de ahorrarla y usarla con cuidado.

En nuestra Comunidad Autónoma, el precio del metro cúbico consumido varía dependiendo del Ayuntamiento. En el caso de Zaragoza y otras ciudades aplica un método castigo por el cual: el que más agua consume más paga por metro cúbico consumido; además, tienen en cuenta tu situación y te aplicará la tabla que te corresponda dependiendo de tu situación si eres familia numerosa, jubilado o estás desempleado.

Este servicio se encuentra en la ciudad de Zaragoza, en nuestro Ayuntamiento, Plza. del Pilar 18 y el teléfono al que puedes dirigirte es el siguiente: 976 200 800.

Telefónicamente para realizar el contrato de este servicio te van a pedir los siguientes datos:

- Tarjetas de residencia;
- Datos bancarios para domiciliar tu recibo;
- El contrato o la escritura de compra venta si el piso es tuyo;
- Si lo sabes, el nombre del anterior titular; y,
- Además te preguntarán dónde está situado el contador:

sí dentro o fuera de la vivienda.

الإمداد بالغاز

غاز البوتان للإستعمال المنزلي
إذا كانت تأسيسات الغاز في منزلك من نوع غاز البوتان (إسطوانات
الغاز) فعليك الإتصال بشركة التوزيع ريمسول بوتانو للتعاقد معها
من أجل إمدادك بإسطوانات الغاز . في هذا العقد يجب بيان ما يلي
١ - الأسم و اللقب ٢ - رقم بطاقة الإقامة ٣ - المكان الذي ترغب أن يتم إليه الإمداد
٤ - عدد الإسطوانات التي تحتاجها ٥ - الأجهزة أو الأدوات التي تريد
إستخدام الغاز من أجلها (طباخ , مدفأة إلخ).
بعد أن تدفع مبلغ التأمين على عدد الإسطوانات الغازية و الرسوم التابعة للإشتراك
بالفوريه فيإستقطاعك طلب الإسطوانات التي ترغب بشرائها و التي سوف
ترسل إلى المكان المحدد خلال ٤٨ ساعة (أيام العطل لا تدخل في حساب
ال ٤٨ ساعة).
السعر الذي سوف يتقاضوه هو نفس السعر المتعارف عليه و المطبق حالياً على
الأهالي, و بإمكانك التأكد من ذلك بمراجعة الفثرة الرسمية الحكومية التي
تحدد أسعار المواد الإستهلاكية.
- المواد التي تحتاجها لعبوات الغاز هي
رأس العبوة , أنبوب من المصطط (صنفيور) خاص لهذا الغرض
و بإمكانك شراء هذه المواد من أي محل تجاري أو من نفس
الشركة التي تتعاقد معها.

EL SUMINISTRO DE GAS

Gas Butano

Si la instalación que tienes en tu domicilio es Gas Butano, debes acudir a una agencia distribuidora de Repsol Butano S.A. y formalizar por escrito el contrato.

En él constarán los datos del titular (nombre, apellidos y número de la tarjeta de residencia) el lugar donde quieres que te lo suministren, los envases que quieres y los aparatos a los que se les va a aplicar.

Una vez abonada la correspondiente fianza y los derechos de alta, tendrás que pedir las botellas o envases y serán enviados a tu domicilio, al que hayas puesto en la póliza en un plazo de 48 horas sin contar las de los días inhábiles o festivos.

Los precios que te van a cobrar por bombona son públicos y los puedes consultar en cualquiera de sus oficinas o en el Boletín Oficial del Estado.

El material que necesitas (gomas, cabezales...) no es necesario que los compres en los almacenes de la empresa distribuidora (Repsol Butano, S.A.) puedes comprarlos en cualquier otro sitio.

إن إدامة وصيانة الأجهزة و المعدات التي تعمل بالغاز (طباق، مدفأة، سخان الماء إلخ ..) تقع على مسؤوليتك لذا يجب المحافظة عليها و إيفائها صليمة و حسب الشروط الممنوحة حين الإستعمال، و من الواجب عليك إخضاعها للتفتيش و الصيانة الدورية و كل خمسة سنوات و ذلك عن طريق الإستعانة بالشركة أو الجهة المختصة و التي تمنحك شهادة سلامة الأجهزة بعد كل تفتيش ، هذه الشهادة يجب الإحتفاظ بها
تقطع خدمات توريد الغاز في الحالات التالية
١ - إذا لم تدفع الفاتورة (لمن ما صرفته)
٢ - إذا إستعملت أجهزة مختلفة عما صرحت عنه بالعقد
٣ - إذا لم تحافظ على سلامة الأجهزة و التأسيسات لأن في ذلك خطرا و ضررا على من يتقاسمون المعيشة في البلاء ذاته.

علوان شركة توريد الغاز

BUTANO EBRO, S.L.
c/ Jerónimo Blancas, 8
Teléfono 976 221 931

EL TELÉFONO

Para contratar este servicio tienes muchas opciones: puedes optar por la telefonía móvil o fija.

Con la telefonía móvil tienes la ventaja de no tener que pagar la línea, mediante un sistema de tarjeta (prepago) o mediante contrato con la compañía que tú elijas, tienes la posibilidad de llamar desde cualquier punto en el que te encuentres.

Existen muchas ofertas en el mercado y sólo tienes que compararlas y optar por la que más te convenga teniendo en cuenta cuándo vas a realizar las llamadas, a dónde, etc.

Para contratar la telefonía fija puedes hacerlo a través de las líneas de Telefónica, S. A. acudiendo a una de sus oficinas comerciales o llamando al 1004 para realizar el contrato de alta.

También puedes contratar determinadas llamadas como las que realices a móviles, a otras provincias y sobre todo en tu caso al extranjero, a través de otras compañías de teléfono que suelen ofrecer tarifas más baratas.

توجد الآن في الأسواق عروض جديدة للخدمات الهاتفية و الاتصالات
اللاسلكية والاسلكية وذلك بواسطة الكيبل (السلك)، هذه
التقنية العالية تفسح لك المجال ، إلى جانب الهاتف العادي
للإتصال بواسطة الإنترنت و التلفزيون الرقمي (ديجيتال)
الشركة المسؤولة في أراغون هي أراغون كيبل وعنوانها
شارع أئزار مولينا رقم ٢
هاتف ٩٧٦ .٠٦٠ ٦٠٦

ARAGÓN DE CABLE, S.A.
c/. Aznar Molina, 2
Teléfono 976 060 606

Una importante novedad en este servicio es «el cable». El cable es una tecnología que posibilita tener mediante una sola conexión (un cable) a la vez los servicios de teléfono, conexión a Internet y la televisión digital.

La extensión por Aragón tiene lugar a través de la empresa: Aragón de Cable, S.A. Para tener más información de esta empresa tienes que acercarte por sus oficinas en c/. Aznar Molina, 2 o llamar al teléfono 976 060 606 donde te explicarán sus servicios.

Todos somos iguales, todos somos consumidores y por lo tanto, tenemos los mismos derechos. Juntos seremos más fuertes porque la unión hace la fuerza.

ASÓCIATE

Esta Guía del Consumidor Inmigrante se realizó bajo encargo de la
Asociación de Consumidores TORRE RAMONA
y se acabó de imprimir el día 6 de diciembre de 2000, día de la Constitución.