

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

MEMORIA

*** Presentación de datos
estadísticos 2022 ***

Índice:

0.- Introducción	Pág. 3
1.- Subvenciones	Pág. 6
2.- Inspecciones	Pág. 7
3.- Demandas de consumo	Pág. 8
a.- Por edad	Pág. 11
b.- Por forma de presentación	Pág. 12
c.- Por sexo	Pág. 13
d.- Por motivos	Pág. 14
e.- Por sectores primarios	Pág. 15
f.- Por sectores	Pág. 16
g.- Cuantificación de demandas	Pág. 20
h.- Por resolución	Pág. 21
i.- Por canal comercial	Pág. 23
j.- Por duración del trámite	Pág. 24
4.- Actividades informativas	Pág. 25
5.- Actividades formativas	Pág. 25
6.- Expedientes sancionadores	Pág. 26
7.- Informes	Pág. 26

0.- INTRODUCCIÓN

Cada año, el 15 de marzo es el día señalado internacionalmente para celebrar los Derechos de las Personas Consumidoras reconocidos en las leyes.

En España, la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y en Castilla-La Mancha, el Estatuto de las Personas Consumidoras, amparan nuestros derechos básicos que son:

- El acceso a los productos, bienes y servicios en condiciones de igualdad.
- La protección de nuestra salud y de nuestros intereses económicos.
- La protección en situaciones de inferioridad, subordinación, indefensión o discriminación con mecanismos eficaces.
- La reparación y compensación de los daños que podamos sufrir.
- El acceso a la información y formación que precisemos para consumir de forma segura.
- Representación por las asociaciones de consumidores en defensa de los intereses generales.

Desde 1986, el Ayuntamiento viene fomentado el conocimiento de todos estos derechos y mantiene la OMIC como servicio de referencia clave para que todos los vecinos puedan ponerlos en práctica cuando lo necesitan.

Los datos que se detallan a continuación ponen de manifiesto, un año más, la calidad de este servicio municipal. Precisamente, el trabajo y la continuidad de dicho servicio han contribuido también a que, en el año 2023, la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha decida celebrar en La Solana el acto institucional del Día de los Derechos de las Personas Consumidoras, el día 14 de marzo, en el Teatro Tomás Barrera. Un acto importante a nivel regional que también representa el reconocimiento a la participación de nuestra población en la defensa de los derechos de las personas consumidoras.

En el año 2022, debemos señalar que la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha ha vuelto a financiar parte de las actividades de la OMIC, a través de convocatoria de subvenciones para actividades de consumo de la Entidades Locales que realizó la Consejería de Desarrollo Sostenible. Dicha financiación no la recibíamos desde 2011.

En cuanto a la actuación de la OMIC en la tramitación de consultas y reclamaciones, el dato más significativo han sido las 2.400 demandas atendidas, superando en 578 las que se registraron en el año 2021. al año.

El tema que ha centrado las consultas y las reclamaciones durante 2022 ha sido nuevamente la luz y además de forma exponencial. La OMIC se ha especializado en

atender y reclamar asuntos bastante complicados como son errores de facturación por lecturas estimadas o por irregularidades en el contador motivadas por averías o supuestos fraudes, perjuicios ocasionados por cambios no autorizados de la contratación, cambios de las tarifas contratadas y aplicación del mecanismo de ajuste del tope al gas, además de las contrataciones erróneas con servicios adicionales que encarecen el servicio.

Por eso, este año el contenido principal de nuestra campaña informativa se centra nuevamente en la información del suministro eléctrico, llamando la atención especialmente sobre las diferencias que existen a la hora de contratar en mercado regulado o en mercado libre, así como el cuidado que hay que tener con los cambios de comercializadora no autorizados que pueden afectarnos.

Dos tipos de mercados para contratar el suministro eléctrico.

Mercado regulado:

- Sólo se puede contratar una potencia inferior a 10 kWh.
- Una sola tarifa PVPC Precio Voluntario al Pequeño Consumidor. No hay ofertas de diferentes tarifas.
- Aunque los precios los marca el mercado, en función de la oferta y la demanda, están semirregulados por el Gobierno. Y se da un precio para cada hora según el periodo cuando se consume (punta, llano o valle).
- Se puede solicitar el bono social si se cumplen los requisitos necesarios.
- Sólo hay 8 Comercializadoras de Referencia con las que se puede contratar.
- Aunque el contrato tiene una duración de un año, se puede cambiar sin ninguna penalización.

Mercado libre:

- Se puede contratar cualquier potencia. Pero es obligatorio a partir de 10 kWh.
- Son las que llaman por teléfono y hacen ofertas, con descuentos, promociones, etc.
- Tienen una gran variedad de tarifas: precio estable, con discriminación horaria (en dos o tres periodos), cuotas fijas, tarifas planas y ofertas personalizadas.
- Te ofrecen contratar servicios adicionales (de reparaciones eléctricas, de pagos, de mantenimiento, etc.), por los que se pagan cuotas y que pueden estar vinculados al precio ofertado.
- No se puede solicitar el bono social, aunque se cumplan los requisitos.
- La duración del contrato es anual. Cualquier cambio en las condiciones de tarifa se tiene que avisar con un mes de antelación como mínimo para decidir si seguimos o terminamos el contrato sin penalización.
- La baja anticipada puede tener una penalización, que debe constar en el contrato.

- Y desde el 15 de junio, pueden aplicar el ajuste del tope al gas.

Cuidado con los cambios de comercializadora no autorizados.

Un ejemplo claro: se dejan de recibir las facturas en papel o por correo electrónico, pero sí que llegan los cargos a la cuenta bancaria. Y así pueden haber pasado meses e incluso años. Cuando se reclama, informan que el contrato ya no está en esa comercializadora, sino que ha pasado a otra compañía de mercado libre, justo desde que se dejaron de recibir las facturas.

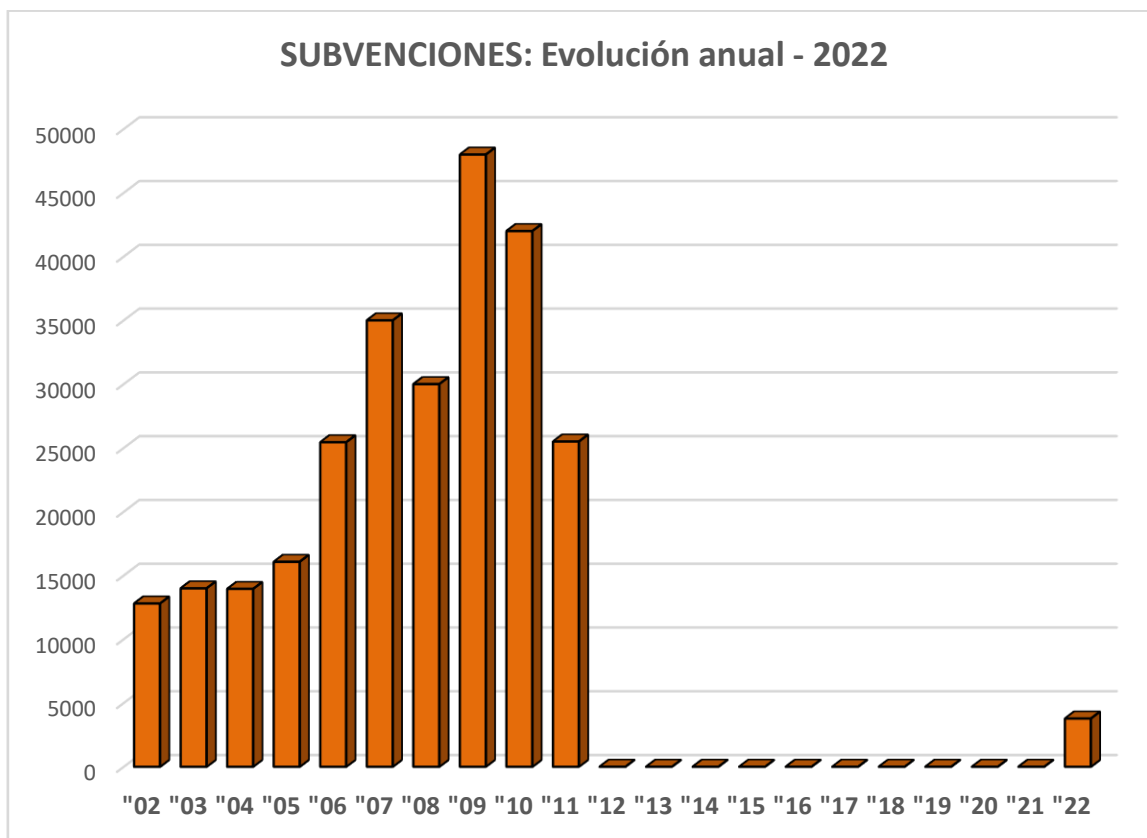
En estos casos, las personas consumidoras se ven perjudicadas por el precio más elevado de la tarifa que le aplica la nueva comercializadora y por la modificación de las condiciones del contrato que tenía.

La normativa de protección de consumidores y usuarios dispone que, si se produce el alta no consentida de un servicio, no se puede exigir al consumidor pago alguno por ello, aunque lo utilice. Por eso, el titular del contrato podrá reclamar la devolución del importe pagado de más e incluso la devolución del importe íntegro cobrado durante todo el tiempo del contrato robado.

1.- SUBVENCIONES 2022

- Consideraciones:

- Después de 10 años sin financiación externa, este año 2022 se convocaron subvenciones desde la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha. Y se han conseguido un importe de 3.782 €, repartidos en 3 líneas de actuación
- Lejos todavía de los máximos históricos de 2009 con 48.000 €; 2010 con 42.000 € y 2011 con 25.500 €.



2.- INSPECCIONES 2022

- Consideraciones:
 - Como labor inspectora se ha mantenido un control semanal del mercadillo, aunque no se han levantado actas.

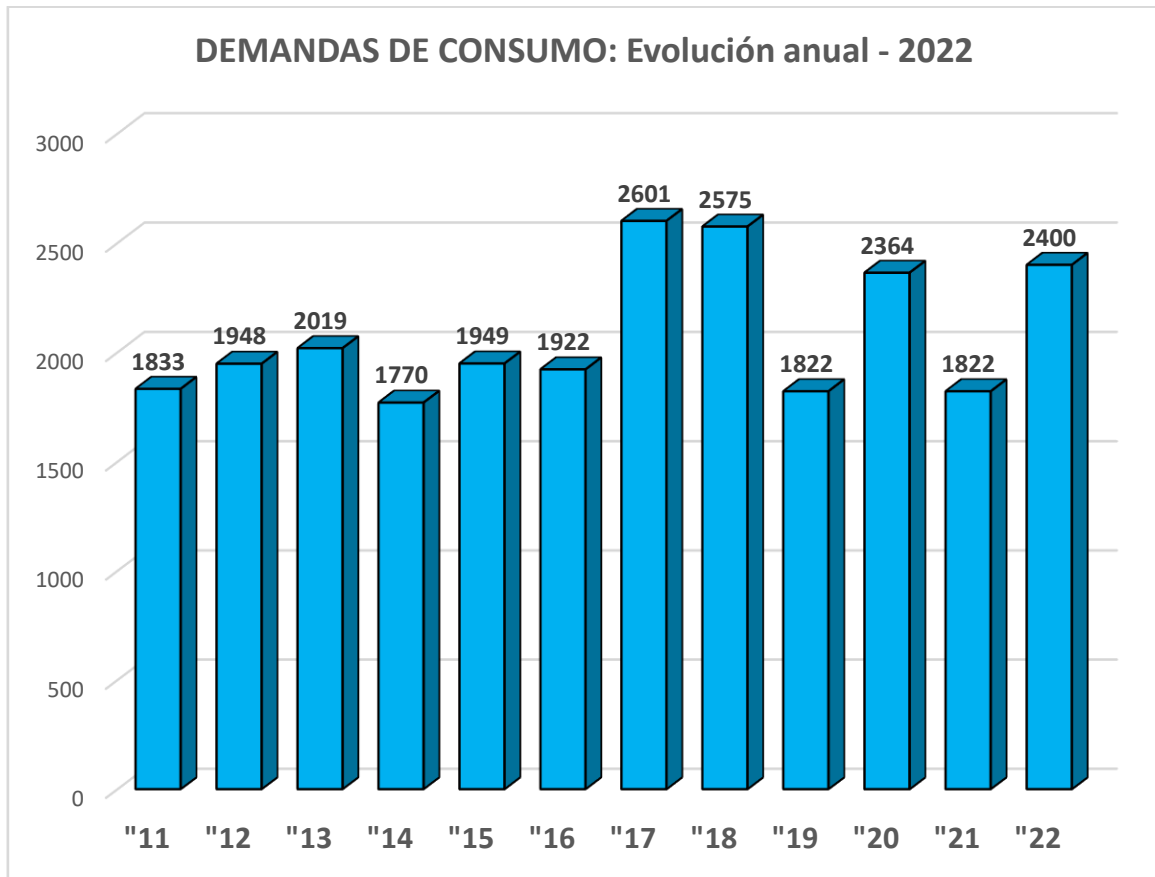


3.- DEMANDAS CONSUMO: RECLAMACIONES Y CONSULTAS 2022

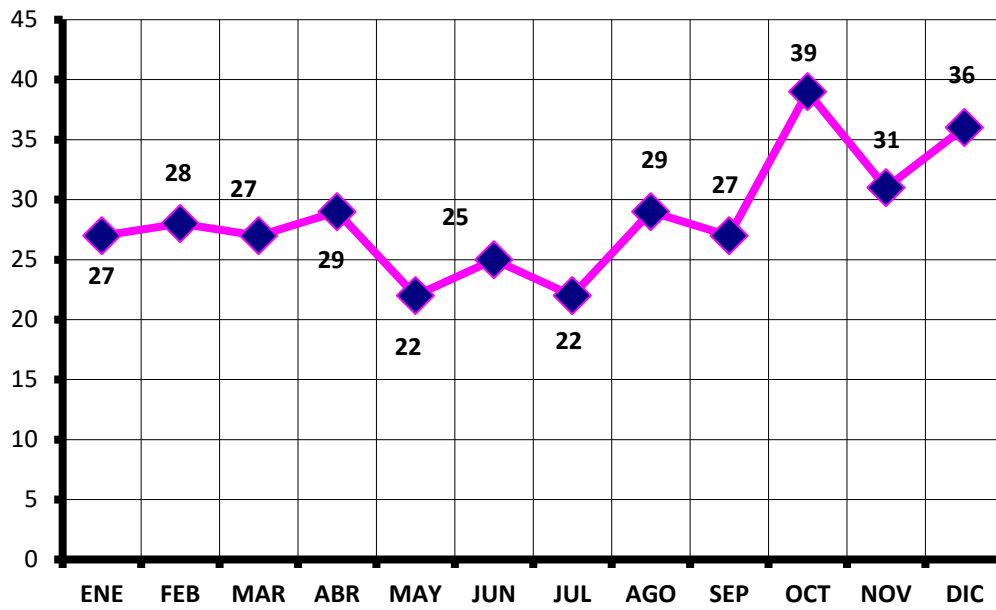
	DEMANDAS TOTALES	RECLAMACIONES	CONSULTAS	DEMANDAS 2011-2022
TOTAL	2.400	342 14,25%	2.058 85,75%	25.025 2.085 d./año
Incremento sobre 2021	+ 578 + 31,72%	+ 63 + 22,58%	+ 515 + 33,38%	---
Media mensual	200,00	28,50	171,50	173,78
Media diaria (365 días)	6,58	0,94	5,64	5,71
Media diaria (210 días)	12,50	1,63	9,80	9,93
Mes Máximo	Marzo (301)	Octubre (39)	Marzo (274)	---
Mes mínimo	Junio (136)	Mayo/Julio (22)	Junio (111)	---

- Consideraciones

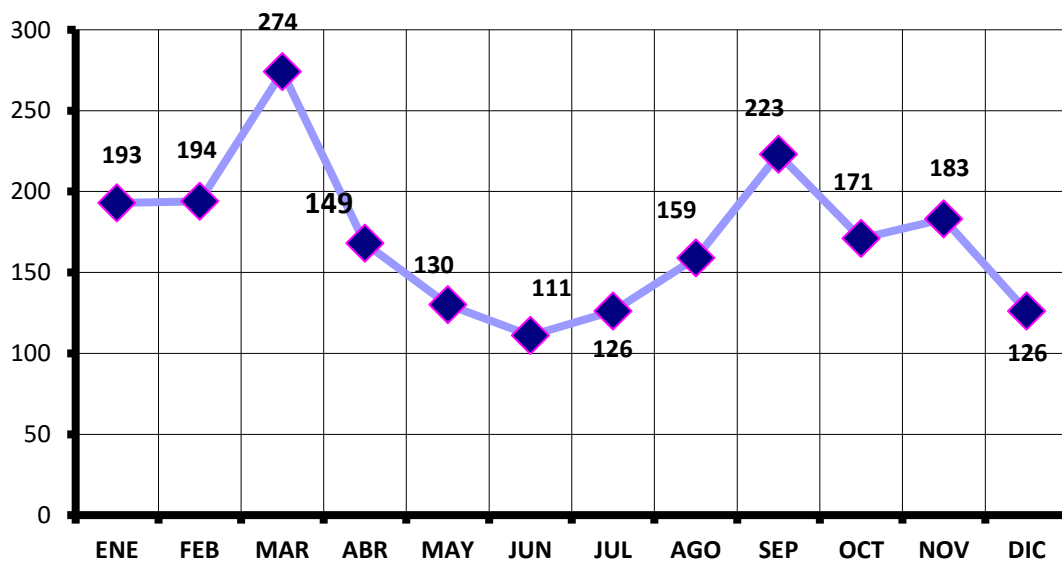
- Desde el año 2011, que se dio un salto cuantitativo, venimos superando las 1.800 demandas anuales, con una media de 2.085 demandas al año y un total de 25.025 demandas en estos últimos doce años.
- Demandas 2022: 2.400. Hay un incremento de un 31,72% (578 d.) con respecto al 2021 (1.822). Y ese aumento se da tanto en las consultas como en las reclamaciones.
- Consultas: Incremento del 33,38% (515). Ha influido que este año tocaba la renovación del Bono Social Eléctrico a la mayoría de los beneficiarios.
- Reclamaciones: Incremento de un 22,58% (63). Se recuperan niveles de reclamaciones parecidos a años anteriores a la pandemia.
- El número de demandas de 2022 es el tercer valor más alto de toda la serie histórica.
- Se ha atendido al 15,73 % de la población de La Solana, sobre un total de 15.259 habitantes.



RECLAMACIONES: Evolución mensual - 2022



CONSULTA: Evolución mensual - 2022

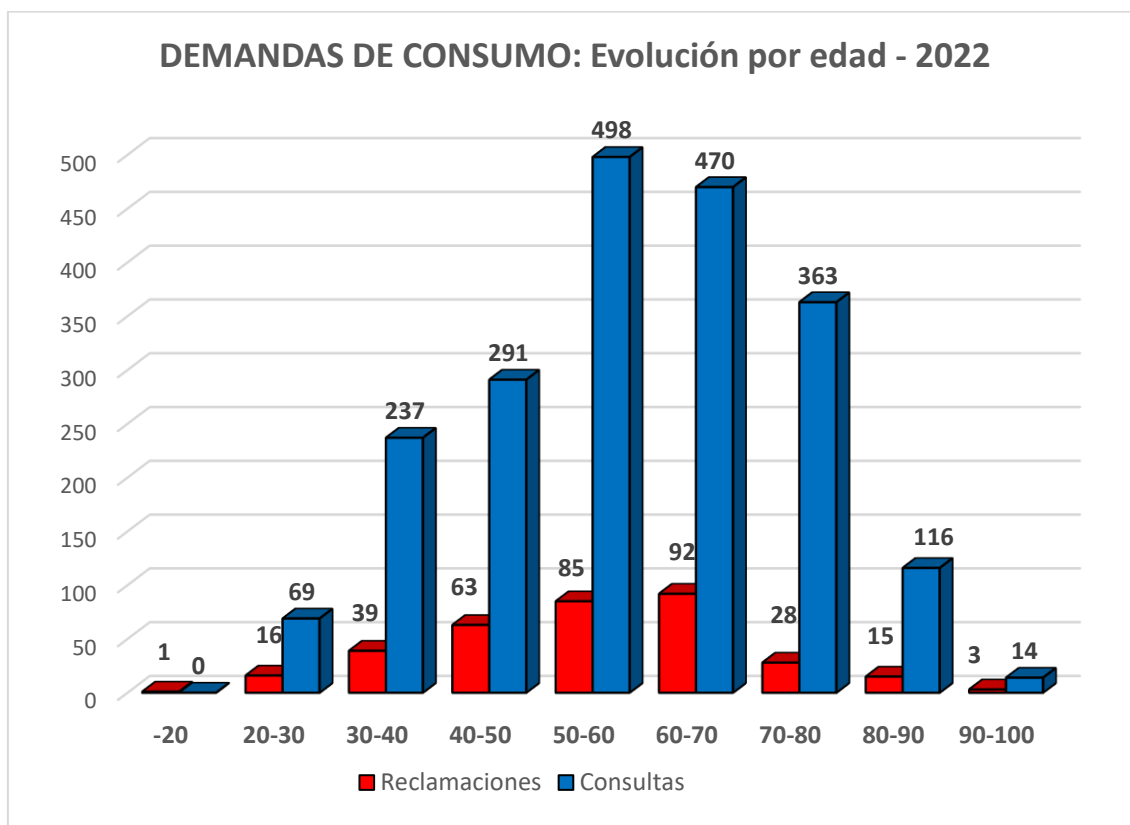


3.a.- DEMANDAS POR EDAD 2022

	18-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80-89	90-
Reclam.	1	16	39	63	85	92	28	15	3
% Rec.	0,29	4,68	11,40	18,42	24,85	26,90	8,19	4,39	0,88
Consultas	0	69	237	291	498	470	363	116	14
% Cons.	0,00	3,35	11,52	14,14	24,20	22,84	17,64	5,64	0,68
TOTALES	1	85	276	354	583	562	391	131	17
% Dem.	3,58		11,50	14,75	24,29	23,42	16,29	5,46	0,71

- Consideraciones:

- Señalamos especialmente la necesidad de protección del colectivo más vulnerable, de más de 50 años, que representa casi el 70% de las demandas. Siendo las décadas que más demandan de 50 a 69 años.



3.b.- DEMANDAS POR FORMA DE PRESENTACIÓN 2022

	RECLAMACIONES		CONSULTAS		DEMANDAS TOTALES	
Correo electrónico	4	1,17%	42	2,04%	46	1,92%
Personal	335	97,95%	1.465	71,19%	1.800	75,00%
Teléfono	0	0,00%	550	26,72%	550	22,92%
Hojas de reclamaciones	3	0,88%	0	0,00%	3	0,13%
Correo	0	0,00%	1	0,05%	1	0,04%
TOTALES	342	100,00%	2.058	100,00%	2.400	100,00%

- Consideraciones:

- Con la atención presencial durante todo el año, la presentación por correo electrónico ha bajado, quedándose en valores en torno al 2%, como antes de la pandemia.
- Recordamos aquí que la gestión de consultas y reclamaciones también se puede realizar a través de omic@lasolana.es; y de los formularios disponibles en la web del Ayuntamiento, www.lasolana.es.
- En el caso de las consultas, la vuelta a la atención presencial ha hecho bajar de nuevo las atenciones telefónicas hasta el 22% (desde el 50% y el 30% de los dos años pasados). Pero se queda por encima de lo que era habitual antes de la pandemia que rondaba el 15%.
- Al final, la atención presencial es la más demandada por las personas consumidoras de La Solana con un 75%.

3.c.- DEMANDAS POR SEXO 2022

	RECLAMACIONES		CONSULTAS		DEMANDAS TOTALES	
Mujeres	153	44,74%	1.252	60,84%	1.405	58,54%
Hombres	189	55,26%	798	38,78%	987	41,13%
P. jurídicas	0	0,00%	8	0,39%	8	0,33%
TOTALES	342	100,00%	2.058	100,00%	2.400	100,00%

- Consideraciones:

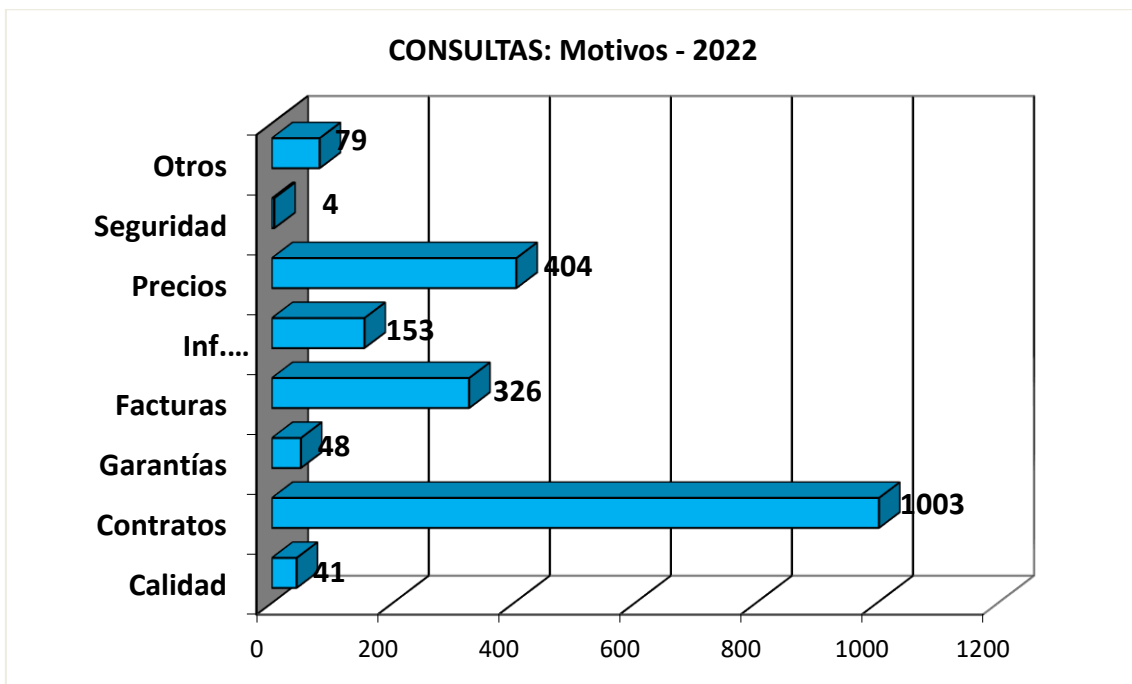
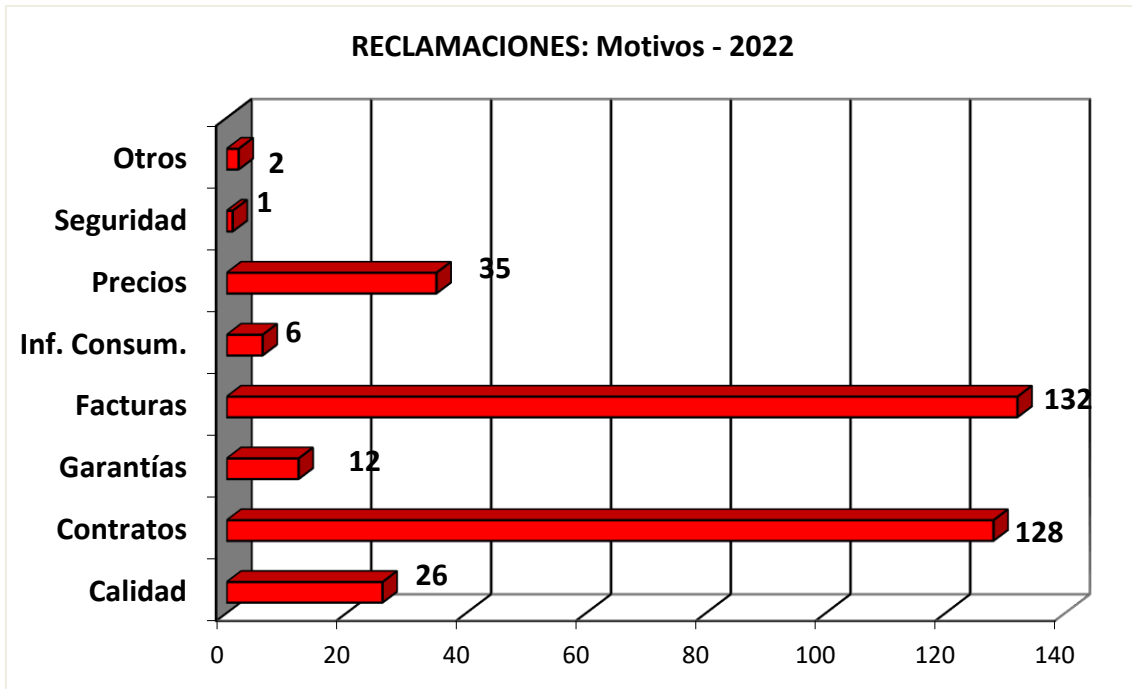
- En las demandas totales, el reparto se ha hecho más igualitario entre hombres y mujeres.
- Las mujeres consultan más, con una diferencia apreciable, 60% frente a 40%.
- Y aunque nominalmente los hombres reclaman más, hay que aclarar que se debe fundamentalmente a que suele ser costumbre que los hombres aparezcan como los titulares de contratos y servicios y por tanto la reclamación deba hacerse a su nombre, pero en muchas de esas ocasiones es la mujer la que accede a la OMIC.

3.d.- DEMANDAS POR MOTIVOS 2022

RECLAMACIONES			CONSULTAS		
Facturas	132	38,60%	Contratos	1.003	48,74%
Contratos	128	37,43%	Precios	404	19,63%
Precios	35	10,23%	Facturas	326	15,84%
Calidad	26	7,60%	Inf. Al Consumidor	153	7,43%
Garantías	12	3,51%	Garantías	48	2,33%
Inf. Al Consumidor	6	1,75%	Calidad Prod./Serv.	41	1,99%
Seguridad	1	0,29%	Seguridad	4	0,19%
Otros	2	0,58%	Otros	79	3,84%
Total	342	100,00%	Total	2.058	100,00%

- Consideraciones:

- Reclamaciones: el 39% son sobre “Facturas”, en los que destacaríamos un submotivo fundamental: la arbitrariedad y falta de claridad en las mismas, es supone el 32% del total.
- Muy cerca tenemos los contratos con un 37%. Y los submotivos más frecuentes son la rescisión o baja la inclusión de servicios o productos no solicitados, suponiendo estos dos submotivos el 16% del total.
- Estos dos motivos son la base fundamental de cualquier relación de consumo. El contrato nos garantiza e informa de las condiciones en las que estamos adquiriendo un producto o servicio y la factura nos informa de cuánto estamos pagando por ello.
- En estos dos apartados, que incluyen dos tercios del total de reclamaciones, hay que destacar que el sector en el que se encuadran la mayoría es el eléctrico, provocado por la variabilidad del mercado en cuanto a empresas operante y ofertas existentes.
- A continuación, tenemos el apartado de “Precios” con un 10%.
- Consultas: gran parte son para el apartado de “Contratos” con un 49%, resaltando que dentro de ese apartado se incluye el Bono Social Eléctrico que supone un 30% del total de las consultas.
- “Precios” y “Facturas” (20% y 16%) en segundo y tercer, lugar sobre todo por esa arbitrariedad en su emisión y cobro. Y en el caso de la electricidad por la subida continua de precios en el último año y la aplicación del mecanismo de la excepción ibérica o tope al gas.

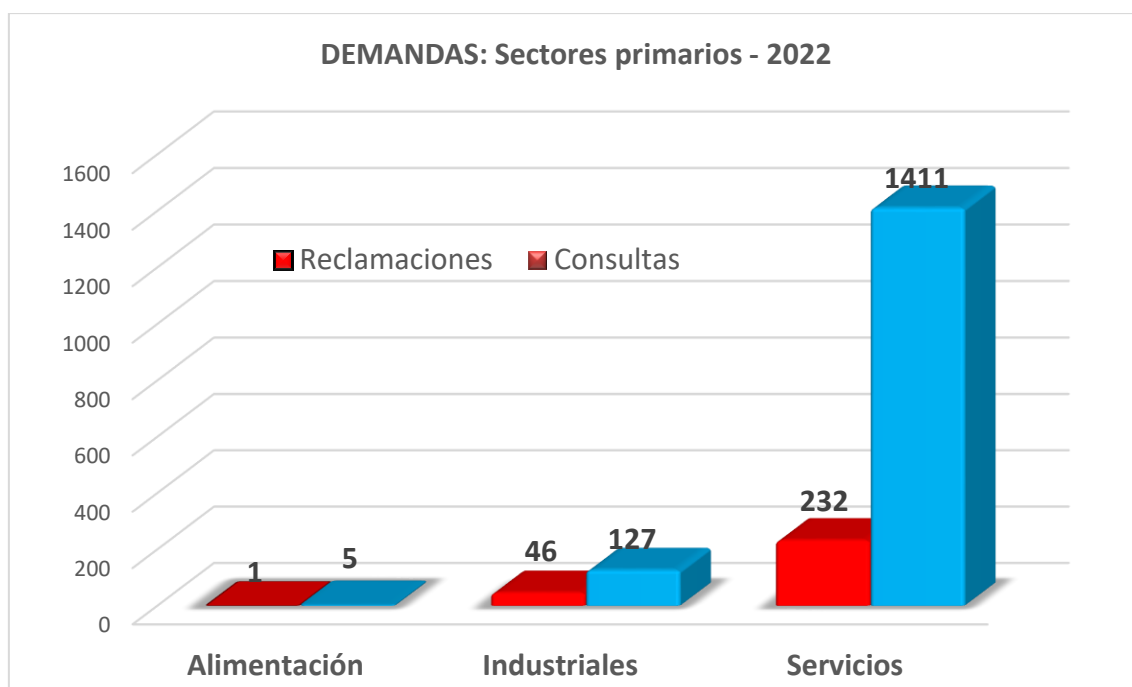


3.e.- DEMANDAS POR SECTORES PRIMARIOS 2022

	RECLAMACIONES		CONSULTAS		DEMANDAS TOTALES	
Alimentación	0	0,00%	2	0,10%	2	0,08%
Industriales	29	8,48%	172	8,36%	201	8,38%
Servicios	313	91,52%	1.884	91,55%	2.197	91,54%
TOTALES	342	100,00%	2.058	100,00%	2.400	100,00%

- Consideraciones:

- Los servicios copan todas las demandas y la alimentación es algo residual.



3.f.- DEMANDAS POR SECTORES 2022

	RECLAMACIONES		CONSULTAS		DEMANDAS TOTALES	
Telecomunic.	22	6,43%	19	0,92%	41	1,71%
Transporte	9	2,63%	9	0,44%	18	0,75%
Serv. Básicos	224	65,50%	1.595	77,50%	1.819	78,79%
Reparaciones	2	0,58%	8	0,39%	10	0,42%
Vivienda	6	1,75%	77	3,74%	83	3,46%
Esparc./Ocio	11	3,22%	20	0,97%	31	1,29%
Sev. Financ.	41	11,99%	93	4,52%	134	5,58%
Bienes Cons.	23	6,73%	97	4,71%	120	5,00%
Otros Serv.	3	0,88%	25	1,21%	28	1,17%
Venta Amb.	0	0,00%	43	2,09%	43	1,79%
Administr.	1	0,29%	54	2,62%	55	2,29%
Ajenas a Con.	0	0,00%	18	0,87%	18	0,75%
TOTALES	342	100,00%	2.058	100,00%	2.400	100,00%

- DEMANDAS 2021 (Recordatorio)

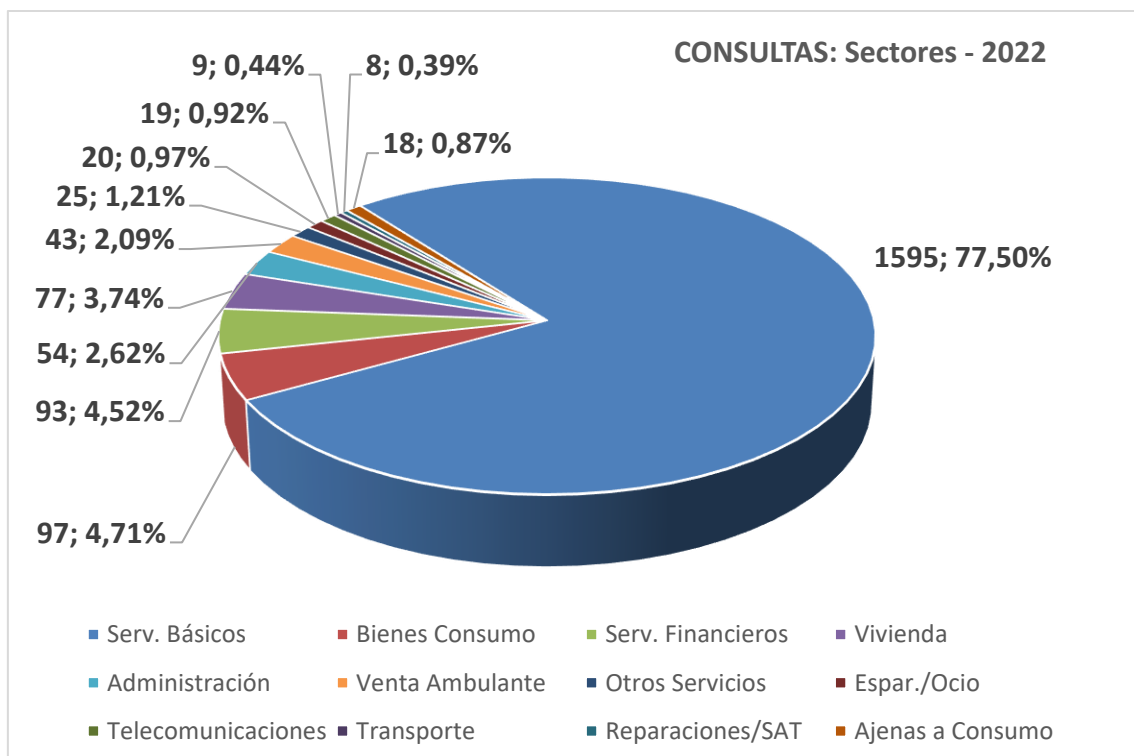
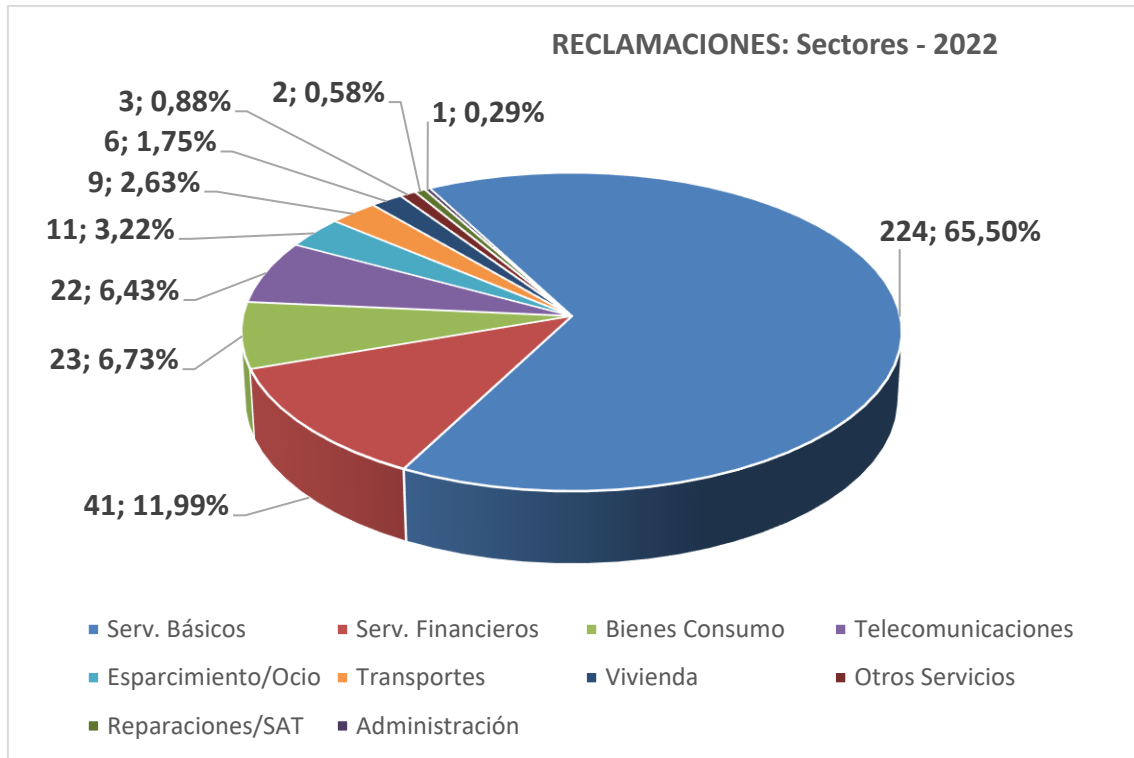
RECLAMACIONES 2021- TEMAS			CONSULTAS 2021- TEMAS		
Serv. Básicos	124	44,44 %	Serv. Básicos	788	51,07 %
Serv. Financier.	50	17,92 %	Serv. Financieros	191	12,38 %
Bienes Consum.	47	16,85 %	Vivienda	155	10,05 %

- TEMAS ESTRELLA 2022:

RECLAMACIONES	CONSULTAS	DEMANDAS TOTALES
Servicios Básicos	Servicios Básicos	Servicios Básicos
Servicios Financieros	Bienes de Consumo	Servicios Financieros
Bienes de Consumo	Servicios Financieros	Bienes de Consumo
Telecomunicaciones	Vivienda	Vivienda

- Consideraciones temas:

- Servicios Básicos: Se consolidan en primera posición tanto en reclamaciones (65%) como en consultas (77%), con una subida en ambos datos de más de 20 puntos. Incluyen luz, agua y gas y este año se mantiene en el primer puesto como tema demandado, sobre todo por las consultas sobre electricidad que también es el primer tema. A pesar de incluir los tres servicios, es la luz la que define la posición, ya que sólo la luz supone un 62% (40% en 2021) de las reclamaciones y un 75% (50% en 2021) de las consultas. El Bono Social Eléctrico, las tarifas y renovaciones con las consabidas subidas, tope del gas y la falta de facturas y lecturas reales son los temas que han marcado las demandas sobre electricidad.
 - Servicios Financieros: Se mantiene en segundo lugar como el año pasado en reclamaciones (12%) y baja al tercer lugar en consultas (5%). En este apartado se incluyen bancos y seguros.
 - Bienes de consumo: Este año se mantiene en el tercer puesto de reclamaciones (7%) y sube al segundo en consultas (5%). Dentro de estos bienes destacan los productos informáticos y de telefonía en ambas categorías destacando también vehículos y textiles en consultas.
 - Telecomunicaciones: En cuarto lugar, de las reclamaciones (7%). Se incluyen telefonía móvil y fija e internet, pero la móvil es la que marca la pauta, fundamentalmente por permanencias y tarifas.
 - Vivienda: En consultas un cuarto puesto (4%) siempre está en los primeros puestos debido a la información sobre parcelas del Ayuntamiento y VPO y alquileres.
- Evolución:
 - Servicios Básicos: Fundamentalmente por temas eléctricos, vuelve a ocupar el primer puesto en todas las categorías, como hace unos años debido la avalancha de consultas y reclamaciones motivadas por el Bono Social Eléctrico, la variabilidad de las tarifas y la complejidad de las facturas y el mercado eléctrico en general, este año agravado por la aplicación de los recargos del tope al gas.
Hay que tener en cuenta que 2022 ha sido año de renovación en el Bono Social, lo que ha hecho subir el número de consultas por este motivo, a pesar de la renovación automática que se ha aplicado.
 - Servicios Financieros: Se mantiene en los temas estrella. Aparece como el segundo de las reclamaciones y demandas totales, como respuesta a un repunte de demandas por fraudes de tarjetas y contratos de productos financieros.
 - Telecomunicaciones: Vuelve a aparecer en reclamaciones en un cuarto puesto, aunque sin una incidencia especialmente alta.
 - Vivienda: Se mantiene en los temas estrella, aunque baja al 4%.
 - Bienes de Consumo: Han bajado a un 7% (17% en 2021), manteniendo el tercer puesto de las reclamaciones.
 - En general, enorme subida del sector eléctrico, dentro de los servicios básicos, ha hecho que los porcentajes del resto de sectores haya descendido enormemente, a pesar de la subida en el número total de demandas.



3.g.- CUANTIFICACIÓN DE DEMANDAS 2022

- Consideraciones:

- Cantidades Reclamadas: En 2022, el importe reclamado en todas las reclamaciones presentadas ha sido de 165.845,42 €; con una media: 486,35 €/rec.
- Baja con respecto al año pasado un 6,42 %, a pesar de tener más reclamaciones. Por tanto, la media también baja. La razón de esta diferencia es el montante de cantidades reclamadas, sobre todo en el sector eléctrico, que tiene una media más baja de los importes.
- Cantidades Recuperadas: Puede ser un barómetro más indicativo de la efectividad de las reclamaciones. En 2022 se han recuperado 37.092,26 €; con una media de 108,77 €/rec. Y estas cantidades supone recuperar un 22,37% de lo reclamado.
- El descenso de las recuperaciones, a pesar de tener un número mayor de reclamaciones se puede explicar por dos razones. El mayor aumento de reclamaciones se da en el sector eléctrico y muchas de esas reclamaciones no tienen un importe muy alto, además de que muchas de ellas no son cuantificables porque no se reclama cantidad alguna. Y, en segundo lugar, hay una serie de reclamaciones eléctricas, con importes muy elevados por anomalías en los contadores, que a la fecha de elaboración de esta memoria no se han resuelto al estar trasladadas al Servicio de Industria y Energía de la Consejería de Desarrollo Sostenible.
- Hay que indicar que existen muchas reclamaciones que no se pueden cuantificar al no haber una cantidad expresa en la reclamación, pero que en el fondo siempre tienen un coste económico: compromisos de permanencia sin especificar, retrasos en facturas, reparaciones en garantía, cancelación y desistimientos de contratos (sobre todo de luz).
- Consultas: el importe recuperado es de 105.182,38 € en un total de 328 consultas en las que el trámite realizado a generado una recuperación; con una media de 320,68 €/cons.
- Es importante cuantificar el beneficio obtenido a raíz de las gestiones realizadas en las consultas. No se hace expresamente una reclamación, pero la intervención de la OMIC supone una recuperación económica: trámites de Bono Social Eléctrico y Térmico, estimaciones de facturas, gestiones bancarias... Y esa cantidad hay que considerarla junto a las recuperaciones en las reclamaciones.

- Temas con importes reclamados 2022:

TEMAS	RECLAMADO	MEDIA	RECUPERADO	MEDIA
Telecomunica.	1.688,82	76,76	1.432,74	65,12
Transporte	3.472,53	385,84	288,98	32,11
Servicios Básicos	72.771,78	326,33	23.506,63	105,41
Reparaciones/SAT	995,39	497,70	995,39	497,70
Vivienda	751,65	125,27	0,00	0,00
Esparcim./Ocio	5.686,03	516,91	1.666,67	151,52
Serv. Financieros	53.633,67	1.308,14	3.747,96	91,41
Bienes de Consumo	19.861,55	863,55	5.453,89	237,13
Otros Servicios	6.984,00	2.328,00	0,00	0,00
TOTAL	165.845,42	486,35	37.092,26	108,77
* Consultas	105.182,38	320,68	105.182,38	320,68
TOTAL CONJUNTO	271.027,80 €	404,52 €	142.274,64 €	212,35 €

3.h.- DEMANDAS POR RESOLUCIÓN 2022

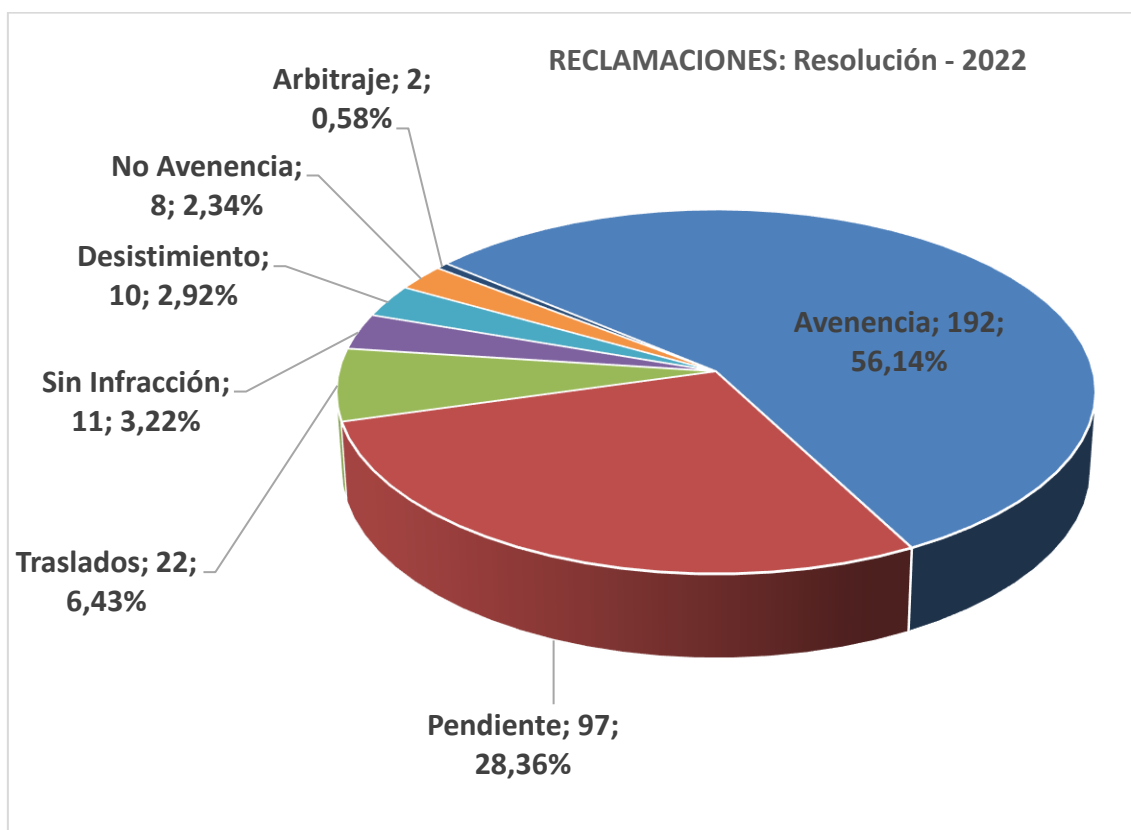
	DECISIÓN	
ARAV - Archivo Con Avenencia	192	56,14%
ARBC – Arbitraje Consumo	2	0,58%
ARNA - Archivo No Avenencia	8	2,34%
ARNL – Archivo No Localizado	0	0
ARSI – Archivo Sin Infracción	11	3,22%
DES – Desistimiento	10	2,92%
PTE – Pendiente	97	28,36%
TRAO – Traslado Otro Organismo	22	6,43%
TOTAL	342	100,00%

- Consideraciones:

- Más del 56% de las reclamaciones se han solventado de forma satisfactoria para el usuario a través de la mediación de la OMIC. Esto supone un descenso con respecto al año pasado en que se resolvió el 63% en este sentido. En cualquier caso, se han resuelto favorablemente más expedientes que el año pasado.
- Suben las reclamaciones pendientes, del 10% al 28%. Estas reclamaciones pendientes lo están porque a fecha de hoy no se ha terminado su tramitación,

estando a la espera de contestaciones (del reclamado o del reclamante, pruebas periciales, cumplimiento de plazos).

- La circunstancia que ha podido incidir en estos datos es la demora en las respuestas por parte de las empresas reclamadas, sobre todo del sector eléctrico que copa un porcentaje muy alto de reclamaciones y que está saturado.

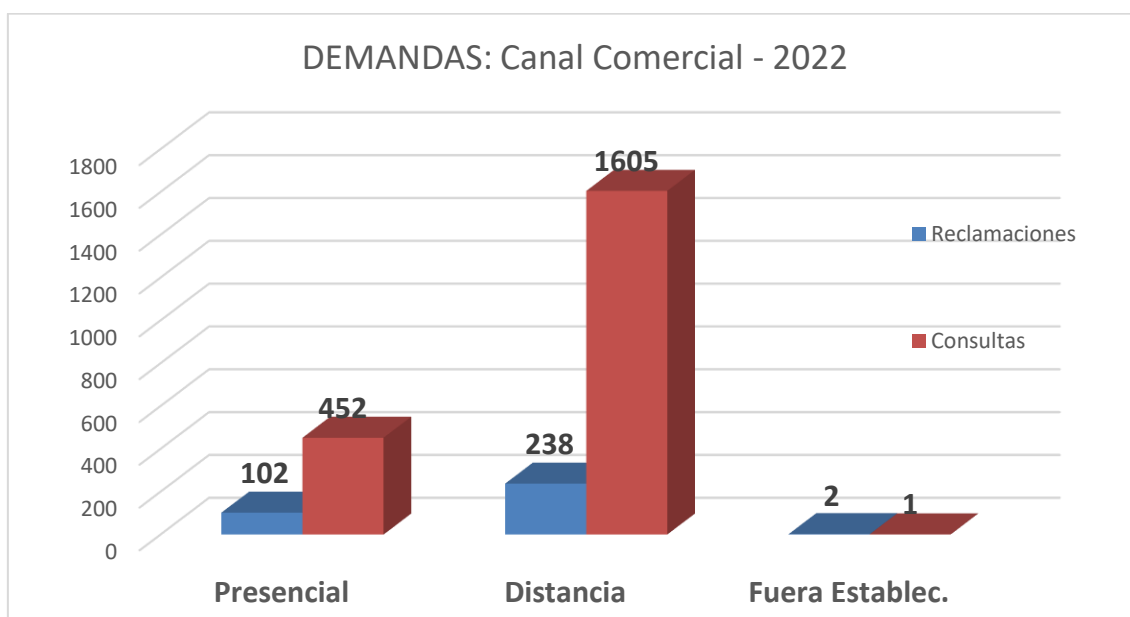


3.i.- DEMANDAS POR CANAL COMERCIAL 2022

	RECLAMACIONES		CONSULTAS		DEMANDAS TOTALES	
Presencial	102	29,82%	452	21,96%	434	18,08%
Distancia	238	69,59%	1.605	77,99%	1.533	63,88%
Fuera Establec.	2	0,58%	1	0,05%	1	0,04%
TOTALES	342	100,00%	2.058	100,00%	2.400	100,00%

- Consideraciones

- Es indicativo que más de un 70% (62% en 2021) de las reclamaciones y el 78% (53% en 2021) de las consultas correspondan a demandas ocasionadas por servicios o productos obtenidos a distancia: teléfono, internet, correo. Y esto supone una subida importante con respecto al año anterior, dejando patente que el canal "Distancia" está tomando una preponderancia que hay que tener en cuenta, pues ya supera con creces al canal presencial.
- La opción de "fuera del establecimiento" es residual, e incluiría las ventas domiciliarias y las realizadas en excursiones, hoteles...

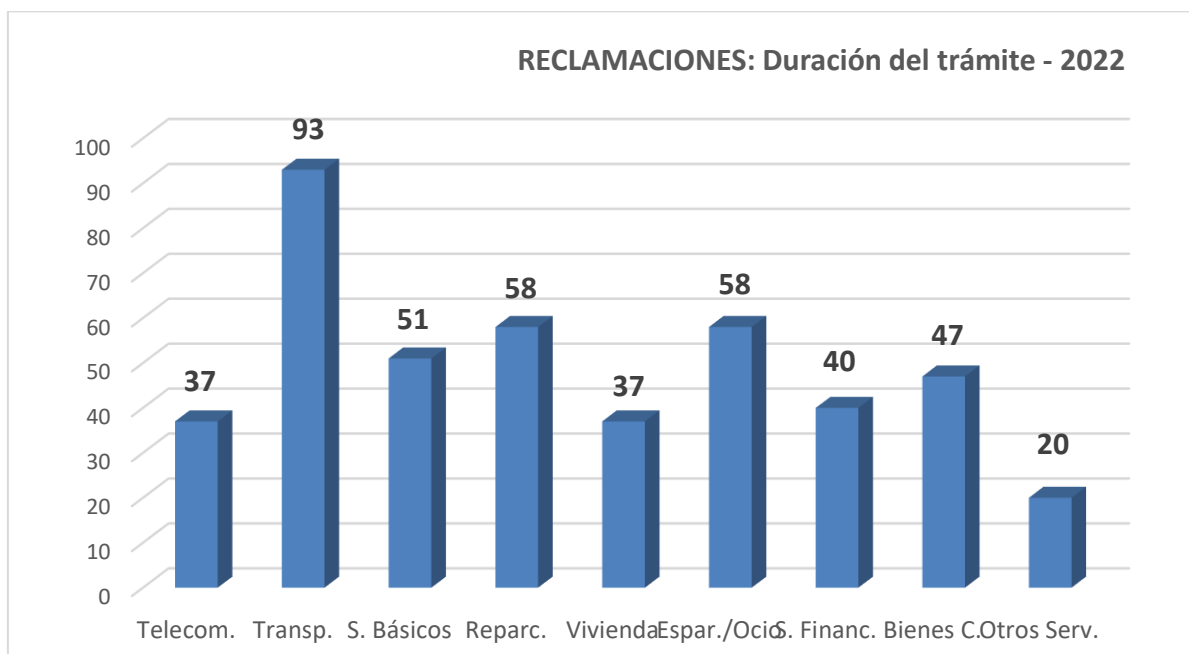


3.j.- DEMANDAS POR DURACIÓN DEL TRÁMITE 2022

SECTOR	DÍAS	SECTOR	DÍAS
Telecomunicaciones	37	Esparcimiento/Ocio	58
Transporte	93	Serv. Financieros	40
Serv. Básicos	51	Bienes de Consumo	47
Reparaciones	58	Otros Servicios	20
Vivienda	37	MEDIA	49

- Consideraciones

- La media para terminar un expediente de reclamación es de 49 días, desde que se abre el formulario de demanda de consumo y se obtiene una solución definitiva en cuanto a las posibles actuaciones que la OMIC puede llevar a cabo. En ese tiempo se incluyen los envíos de notificaciones y todos los plazos de respuesta que hay que respetar para cumplir con el procedimiento administrativo, en los intentos de resolución amistosa. Este año ha aumentado la media de duración en 6 días respecto al año pasado.
- Los sectores que generan los tiempos más largos son “Servicios Financieros”, “Reparaciones” y “Esparcimiento y Ocio”. Pero el sector que más aumenta su periodo de resolución es el de “Servicios Básicos”. Pasa de 36 a 51 días por la saturación de reclamaciones, sobre todo, del sector eléctrico.



4.- ACTIVIDADES INFORMATIVAS 2022

- Nº de campañas informativas: 1
 - Día Mundial del Consumidor 2022

- Nº de publicaciones: 14
 - Estudios y memorias: 1
 - Mailings: 2 – 2.700 envíos
 - Redes Sociales: 24
 - Carteles: 3 (100 ejemplares)
 - Folletos: 1 (50 ejemplares)

- Nº de inserciones en medios de comunicación:
 - Programas en Radio Horizonte: 2 (45 minutos)
 - Cuñas Radio Horizonte: 3 – 20 segundos – 100 emisiones
 - Ruedas de prensa: 2 (1,5 horas)
 - Programas Canal 2000 TV: 2 (1 hora) – 4 emisiones c/u
 - Entrevistas Canal 2000 TV: 3 (2,25h) – 3 emisiones c/u
 - Cuñas Canal 2000 TV: 3 – 20 segundos – 100 emisiones

5.- ACTIVIDADES FORMATIVAS 2022 – AULA DE CONSUMO

- Charlas: 1 – 90 minutos – 50 asistentes
- Talleres: 3 (11 sesiones) – 11 horas – 208 asistentes

6.- EXPEDIENTES SANCIONADORES 2022

- Nº total de expedientes sancionadores del año 2022:
 - Venta ambulante: 6
- Importe total de sanciones: 4.100,00 €.

7.- INFORMES 2022

- Nº total de informes emitidos 2022: 41
 - Parcelas: 4
 - Venta Ambulante Todos los Santos: 7
 - Venta Ambulante Mercadillo: 30