



OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

MEMORIA

*** Presentación de datos
estadísticos 2021 ***

Índice:

0.- Introducción	Pág. 3
1.- Subvenciones	Pág. 5
2.- Inspecciones	Pág. 6
3.- Demandas de consumo	Pág. 7
a.- Por edad	Pág. 10
b.- Por forma de presentación	Pág. 11
c.- Por sexo	Pág. 12
d.- Por motivos	Pág. 13
e.- Por sectores primarios	Pág. 15
f.- Por sectores	Pág. 16
g.- Cuantificación de demandas	Pág. 19
h.- Por resolución	Pág. 20
i.- Por canal comercial	Pág. 22
j.- Por duración del trámite	Pág. 23
4.- Actividades informativas	Pág. 24
5.- Actividades formativas	Pág. 24
6.- Expedientes sancionadores	Pág. 25
7.- Informes	Pág. 25

0.- INTRODUCCIÓN

EL SUMINISTRO ELÉCTRICO ha sido el tema más consultado y reclamado en la OMIC durante el año 2021. A partir del 1 de junio, la nueva tarifa (2.0TD) y el desconocimiento de los horarios de consumo (punta, llano y valle) motivaron gran confusión y preocupación a la hora de utilizar los electrodomésticos y llevó a que muchas personas cambiaran de contrato.

Las comercializadoras han multiplicado sus ofertas por teléfono, porque ya no pueden hacerlo puerta a puerta. Frente a esta avalancha, el incumplimiento de los derechos del consumidor en las contrataciones ha motivado buen número de consultas y reclamaciones.

Muchas personas tampoco están recibiendo las facturas como venía siendo habitual, cada mes o cada dos meses. Desconocen cuánto han consumido o cuánto tendrán que pagar si no se cargan en el banco. En estos casos, deben saber que no hay obligación de pagar las facturas que se retrasan más de un año y que pueden solicitar el fraccionamiento del importe total de las facturas que se emitan con retraso.

Las lecturas del contador han motivado también reclamaciones cuando el equipo no permite ver los consumos realizados, separados por punta, llano y valle, o cuando en las facturas se suceden lecturas estimadas que no corresponden a los kilovatios que marca. El contador es la prueba del consumo de cada cliente, por lo que tenemos que aprender a leer los datos que aparecen en su visor, exigir que esa información sea completa y evitar el pago de lecturas estimadas, proporcionando las lecturas reales que marque en cada momento.

Pero la mayor preocupación es la subida del precio de la luz, que está afectando sobre todo a los clientes que tienen el contrato en el mercado regulado, donde también se encuentran los clientes con bono social. Las facturas, que recogen mayor consumo de energía en los meses de invierno, se han disparado cuando el precio medio del kilovatio supera los 0,30€ y sigue aumentando más.

En la OMIC les informamos y asesoramos a partir de las facturas que nos aportan, para que conozcan su consumo en los diferentes periodos y el precio de sus tarifas, los descuentos de bono social y la compensación que supondrá el bono térmico 2021 de 313,3 euros. Les ayudamos a comparar el mercado regulado con el mercado libre, valorando los precios del kilovatio/hora, las condiciones de la contratación, especialmente los compromisos de permanencia y otros servicios adicionales.

Para ello, la Comisión Nacional de Mercados y Competencia ofrece un comparador muy útil que permite consultar las ofertas de gas natural y electricidad para consumidores domésticos en baja tensión. Se puede mirar en este enlace <https://comparador.cnmc.gob.es/>

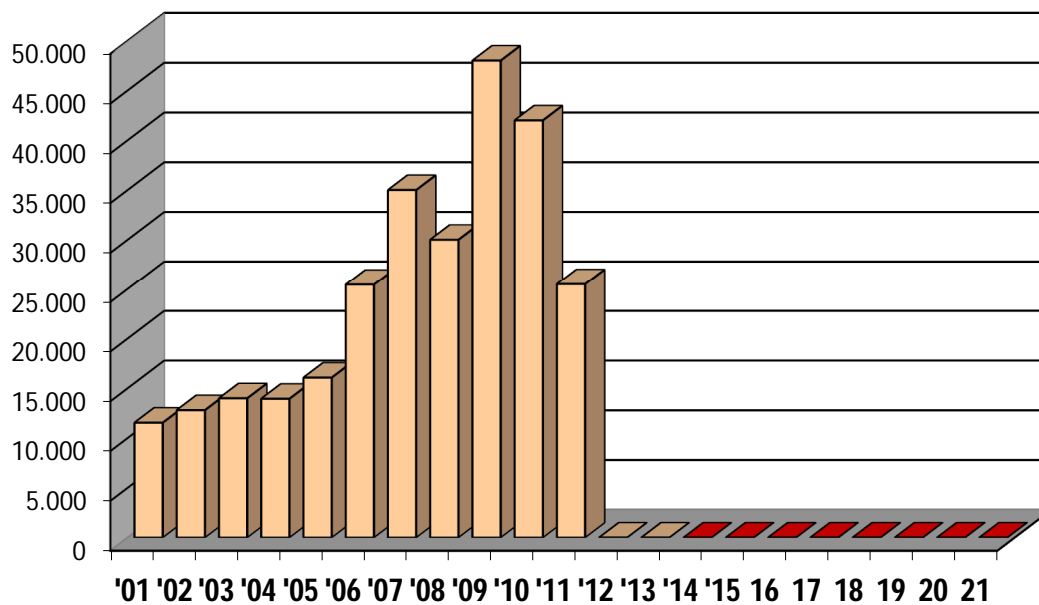
Por último, terminamos estos comentarios con **algunas recomendaciones para usar la energía de forma más responsable en los hogares**, que permitirán ahorrar en la factura y conseguir un planeta más sostenible:

- Recordar que el 41% de la energía se consume en calefacción, el 26% en agua caliente, el 12% en los electrodomésticos, el 11% en la cocina y el 9% en iluminación.
- Utilizar lo más posible la luz natural, abriendo cortinas y persianas.
- Utilizar bombillas de led o bajo consumo. Aunque son más caras, la vida útil es superior (hasta 10.000 horas).
- Usar la lavadora llena, para ahorrar electricidad y agua. Y lavar con agua fría porque calentar el agua a altas temperaturas para lavar la ropa es una de las causas que hace de la lavadora uno de los electrodomésticos que más consume.
- Desconectar todos los aparatos eléctricos que no se estén utilizando. Aunque no estén encendidos, en modo "stand by", consumen energía.
- Apagar las luces en las habitaciones o en las zonas de trabajo que no utilizar.
- Graduar el termostato de calefacción a 20° o menos y para el aire acondicionado a una temperatura soportable. Cada grado suplementario de aire acondicionado representa un 7% más de consumo energético.
- Comprar alimentos de temporada y, a ser posible, de producción local. Son más baratos desde el punto de vista del transporte y refrigeración.
- Descongelar el refrigerador: la escarcha crea un aislamiento que puede suponer un 20% más de consumo eléctrico.
- Sustituir electrodomésticos viejos por otros más eficientes de bajo consumo, atendiendo al etiquetado energético. El precio superior se paga con el ahorro de energía.
- Valorar las posibilidades de usar energías alternativas para producir electricidad, como placas solares, generadores eólicos, entre otros.

1.- SUBVENCIONES 2021

- Consideraciones:

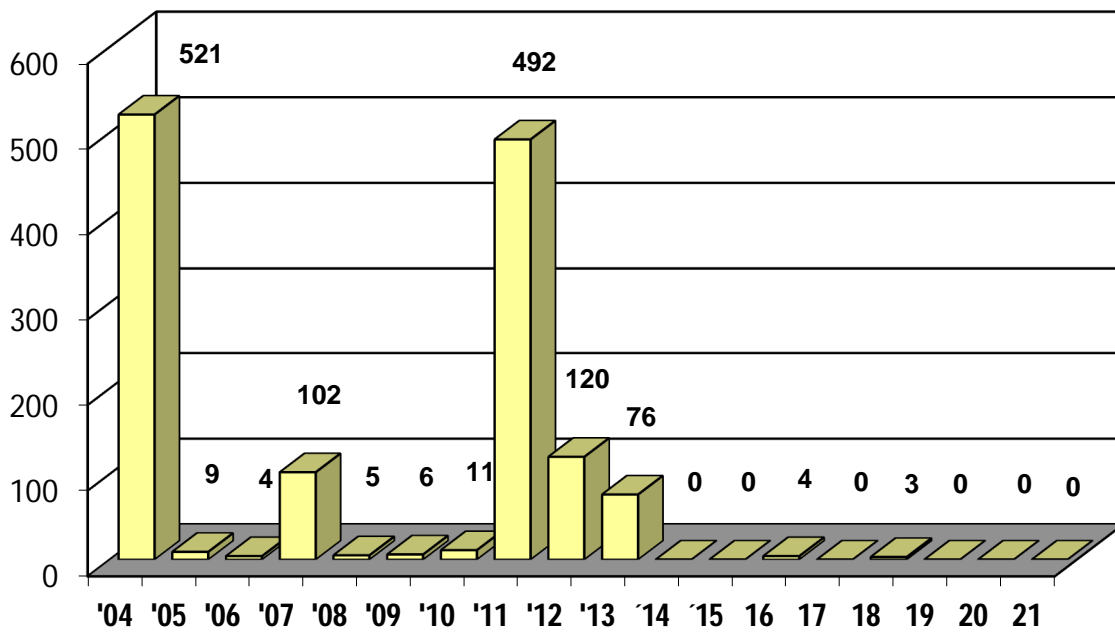
- Capítulo corto pues en 2021 no ha habido subvención ni para las actividades de consumo de Entidades Locales ni para el programa de Arbitraje de consumo.
- Décimo año consecutivo sin subvenciones de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha.
- Descenso radical desde 2009 con 48.000 euros; 2010 con 42.000 euros y 2011 con 25.500 euros.



*Gráfico SUBVENCIONES: evolución anual – 2021

2.- INSPECCIONES 2021

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



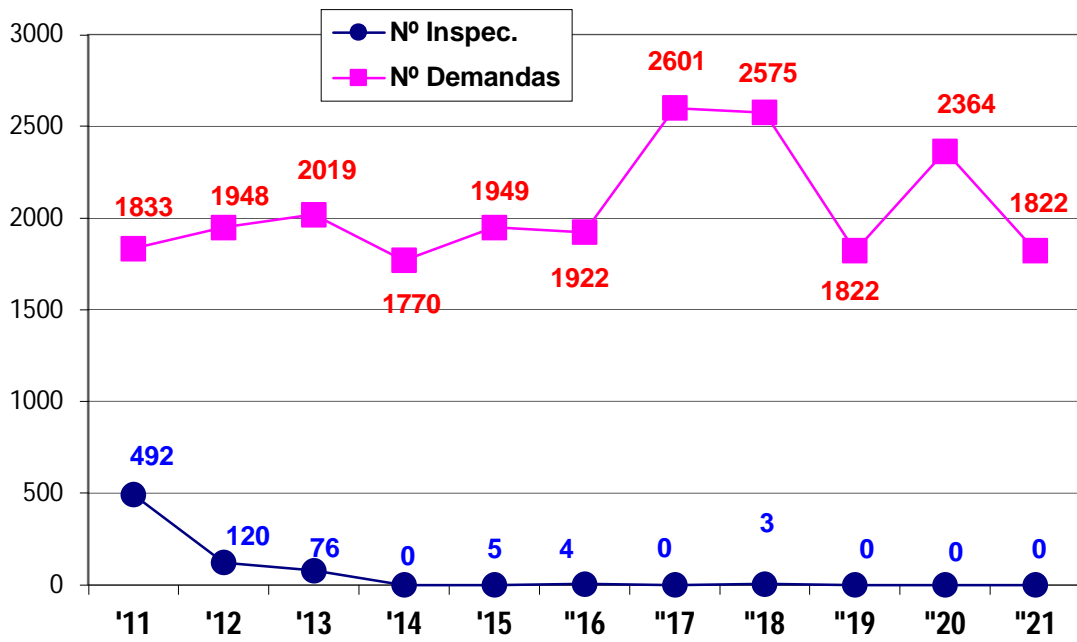
*Gráfico INSPECCIONES: evolución anual – 2021

3.- DEMANDAS CONSUMO: RECLAMACIONES Y CONSULTAS 2021

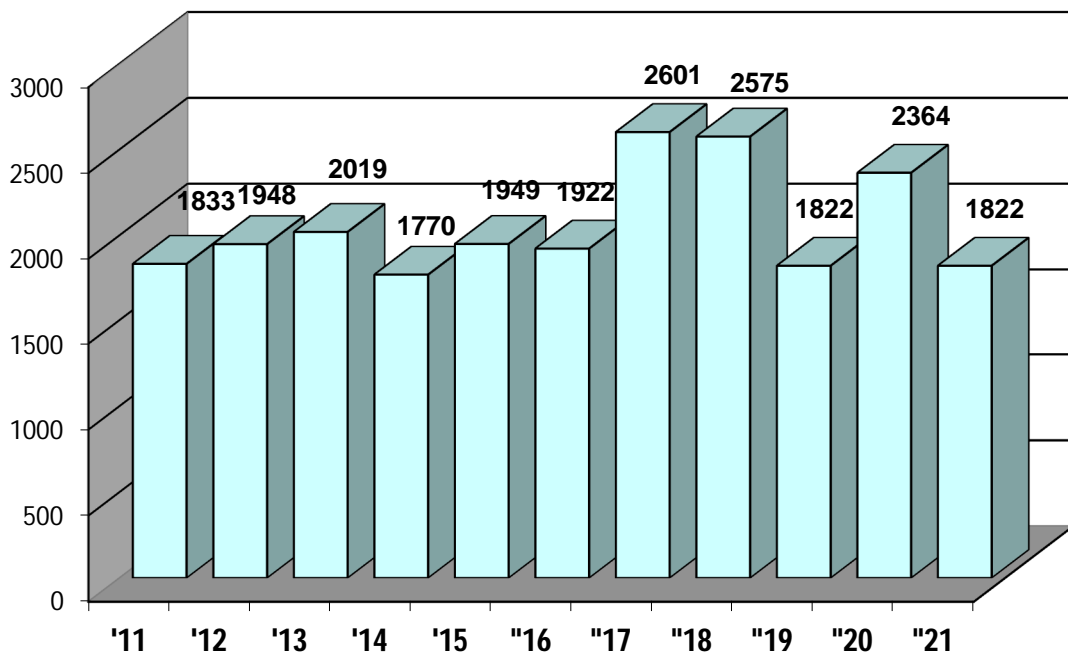
	DEMANDAS TOTALES	RECLAMACIONES	CONSULTAS	DEMANDAS 2011-2021
TOTAL	1.822	279 15,31%	1.543 84,69%	22.625 2.057 d./año
Incremento sobre 2020	- 542 - 22,93%	+ 39 + 16,25%	- 581 - 27,35%	---
Media mensual	151,83	23,25	128,58	171,40
Media diaria (365 días)	4,99	0,76	4,23	5,64
Media diaria (210 días)	8,68	1,33	7,35	9,79
Mes Máximo	Febrero (180)	Feb./Sep. (32/32)	Febrero (148)	---
Mes mínimo	Julio (112)	Mayo (15)	Julio (96)	---

- Consideraciones

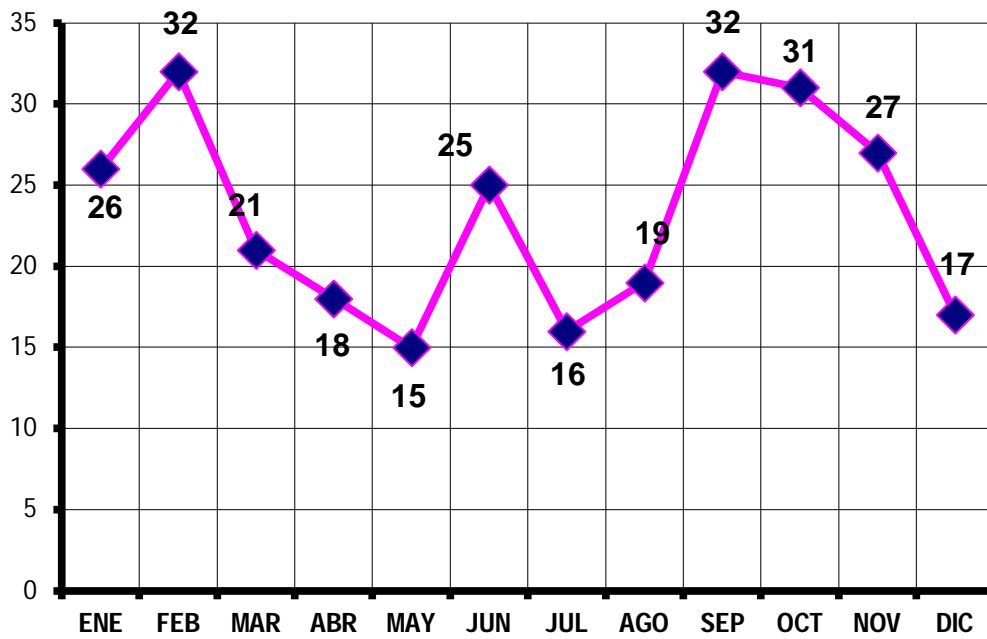
- Desde el año 2009, que se dio un salto cuantitativo, venimos superando las 2.000 demandas anuales, con una media de 2.057 demandas al año y un total de 22.625 demandas en estos últimos once años.
- Demandas 2021: 1.822. Hay un descenso de un 22,93% (542 d.) con respecto al 2020 (2.364). Sin embargo, sí ha habido un cambio sustancial en el reparto de las demandas según sean consultas o reclamaciones.
- Consultas: Descenso del 27,35% (581). Ha influido que este año no tocaba la renovación del Bono Social Eléctrico a la mayoría de los beneficiarios.
- Reclamaciones: ha habido un ascenso de un 16,25% (39). Se recuperan niveles de reclamaciones parecidos a años anteriores a la pandemia.
- Se ha atendido al 11,88% de la población de La Solana, sobre un total de 15.332 habitantes.



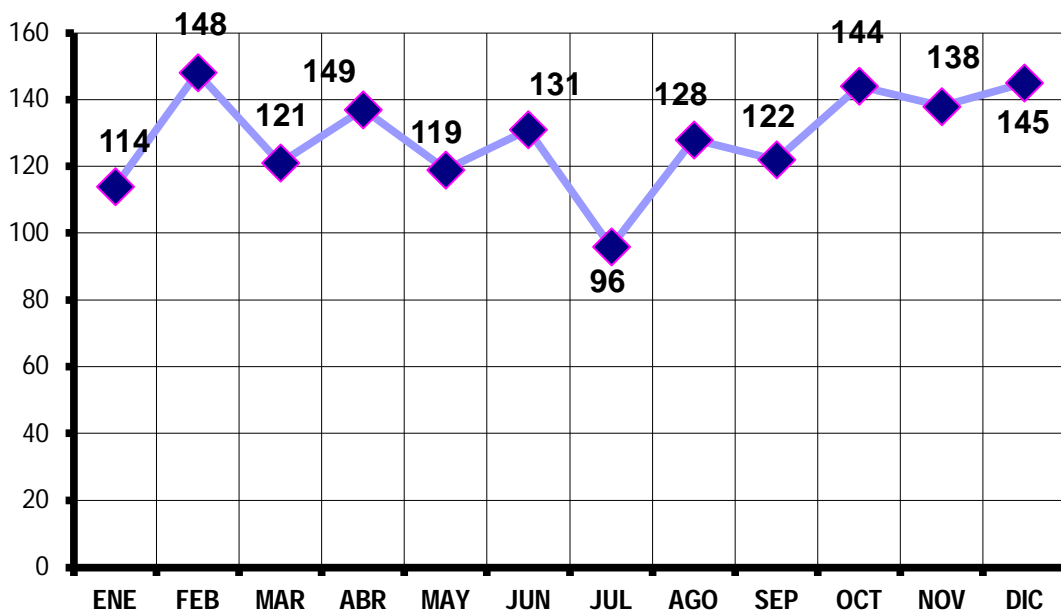
*Gráfico INSPECCIONES / DEMANDAS: evolución comparativa anual – 2021



*Gráfico DEMANDAS DE CONSUMO: evolución anual – 2021



*Gráfico RECLAMACIONES: por MESES – 2021



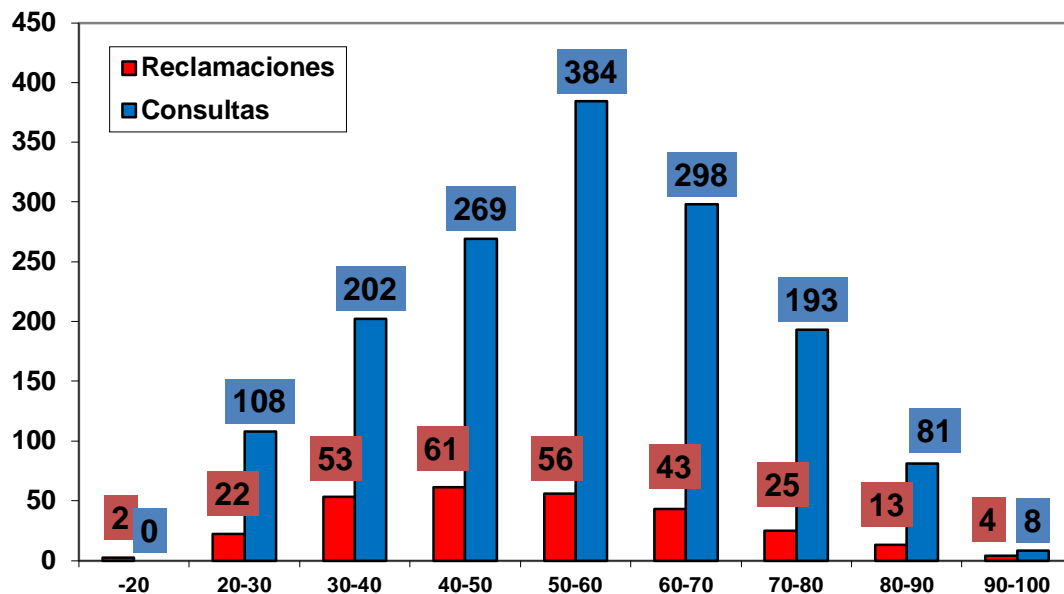
*Gráfico CONSULTAS: por MESES – 2021

3.a.- DEMANDAS POR EDAD 2021

	18-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80-89	90-
Reclam.	2	22	53	61	56	43	25	13	4
%	0,72	7,89	19,00	21,86	20,07	15,41	8,96	4,66	1,43
Consultas	0	108	202	269	384	298	193	81	8
%	0,00	7,00	13,09	17,43	24,89	19,31	12,51	5,25	0,52
TOTALES	2	130	255	330	440	341	218	94	12
%	7,24		14,00	18,11	24,15	18,72	11,96	5,16	0,66

- Consideraciones:

- Señalamos especialmente la necesidad de protección del colectivo más vulnerable, de más de 50 años, que representa el 60% de las demandas. Siendo las décadas que más demandan de 40 a 49 y de 50 a 59.



*Gráfico DEMANDAS DE CONSUMO: por EDAD – 2021

3.b.- DEMANDAS POR FORMA DE PRESENTACIÓN 2021

	RECLAMACIONES		CONSULTAS		DEMANDAS TOTALES	
Correo electrónico	16	5,73 %	47	3,05 %	63	3,46 %
Personal	260	93,19 %	1.023	66,30 %	1.283	70,42 %
Teléfono	0	0,00 %	472	30,59 %	472	25,91 %
Hojas de reclamaciones	3	1,08 %	0	0,00 %	3	0,16 %
Correo	0	0,0 %	1	0,06 %	1	0,05 %
TOTALES	279	100,00%	1.543	100,00%	1.822	100,00%

- Consideraciones:

- Con la atención presencial durante todo el año, la presentación por correo electrónico ha bajado, aunque se queda por encima de lo que era habitual antes de la pandemia. Casi un 6% de las reclamaciones llegan por este medio cuando antes no pasaba del 1%.
- Recordamos aquí que la gestión de consultas y reclamaciones también se puede realizar a través de omic@lasolana.es.
- En el caso de las consultas, la vuelta a la atención presencial ha hecho bajar las atenciones telefónicas hasta el 30% (desde el 50% del año pasado). 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 70%.

3.c.- DEMANDAS POR SEXO 2021

	RECLAMACIONES		CONSULTAS		DEMANDAS TOTALES	
Mujeres	122	43,73 %	931	60,34 %	1.053	57,79 %
Hombres	155	55,56%	607	39,34 %	762	41,82 %
P. jurídicas	2	0,72 %	5	0,32 %	7	0,38 %
TOTALES	279	100,00%	1.543	100,00%	1.822	100,00%

- Consideraciones:

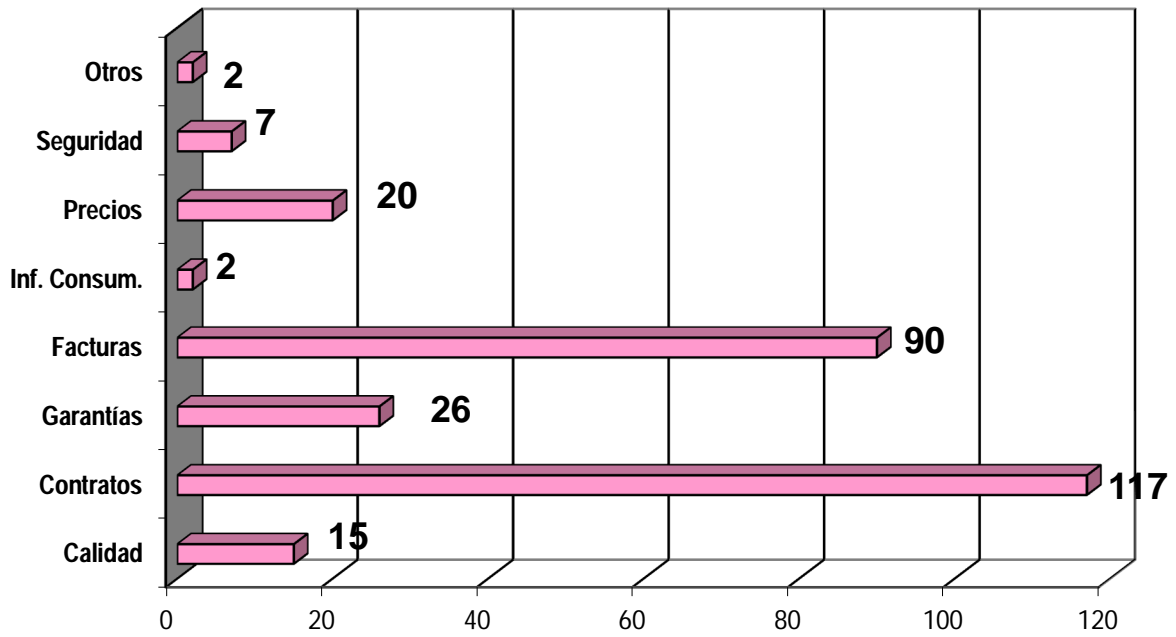
- En las demandas totales, el reparto se ha hecho más igualitario entre hombres y mujeres.
- Las mujeres consultan más, con una diferencia apreciable, 60% frente a 40%.
- Y aunque nominalmente los hombres reclaman más, hay que aclarar que se debe fundamentalmente a que suele ser costumbre que los hombres 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 2021

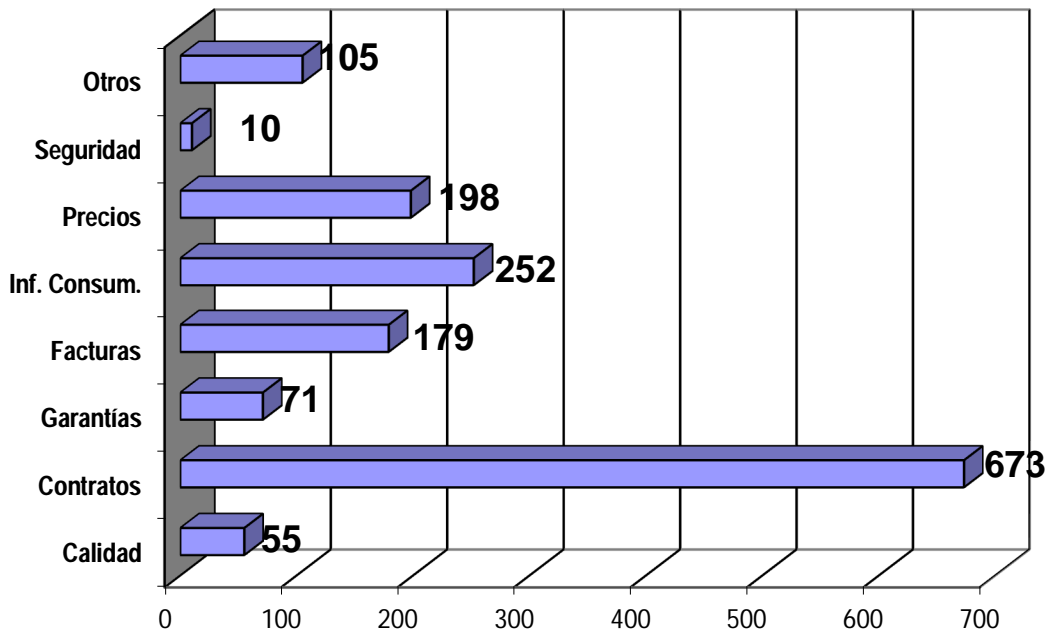
RECLAMACIONES			CONSULTAS		
Contratos	117	41,94 %	Contratos	673	43,62 %
Facturas	90	32,26 %	Inf. al Consumidor	252	16,33 %
Garantías	26	9,32 %	Precios	198	12,83 %
Precios	20	7,17 %	Facturas	179	11,60 %
Calidad Prod./Serv.	15	5,38 %	Garantías	71	4,60 %
Seguridad	7	2,51 %	Calidad Prod./Serv.	55	3,56 %
Infor. al Consumidor	2	0,72 %	Seguridad	10	0,65 %
Otros	2	0,72 %	Otros	105	6,80 %
Total	279	100,00%	Total	1.543	100,00%

- Consideraciones:

- Reclamaciones: el 42% son sobre "Contratos", en los que destacaríamos dos submotivos fundamentales: "Rescisión/Baja" y "Desistimiento" y las dificultades para llevarlas a cabo, que supone el 18% de total de las reclamaciones. Destacarían también dentro de "Contratos" las reclamaciones por productos o servicios no solicitados y las demoras o plazos incumplidos en la ejecución (un 11% del total). En el apartado de "Facturas" tenemos un tercio de las reclamaciones y fundamentalmente de electricidad, por la arbitrariedad de su emisión en cuanto a los periodos y lecturas facturados. A continuación, tenemos los apartados de "Garantías" y "Precios" con un 9% y 7% respectivamente.
- Consultas: gran parte son para el apartado de "Contratos" con un 44%, resaltando que dentro de ese apartado se incluye el Bono Social Eléctrico que supone un 20% del total de las consultas. "Información al consumidor" (16%) es muy amplio e incluye temas varios, desde trámites administrativos, luz, teléfono, venta ambulante. Y "Precios" y "Facturas" (12 % y 11%) en tercer y cuarto 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 semestre.



*Gráfico RECLAMACIONES: por MOTIVOS – 2021

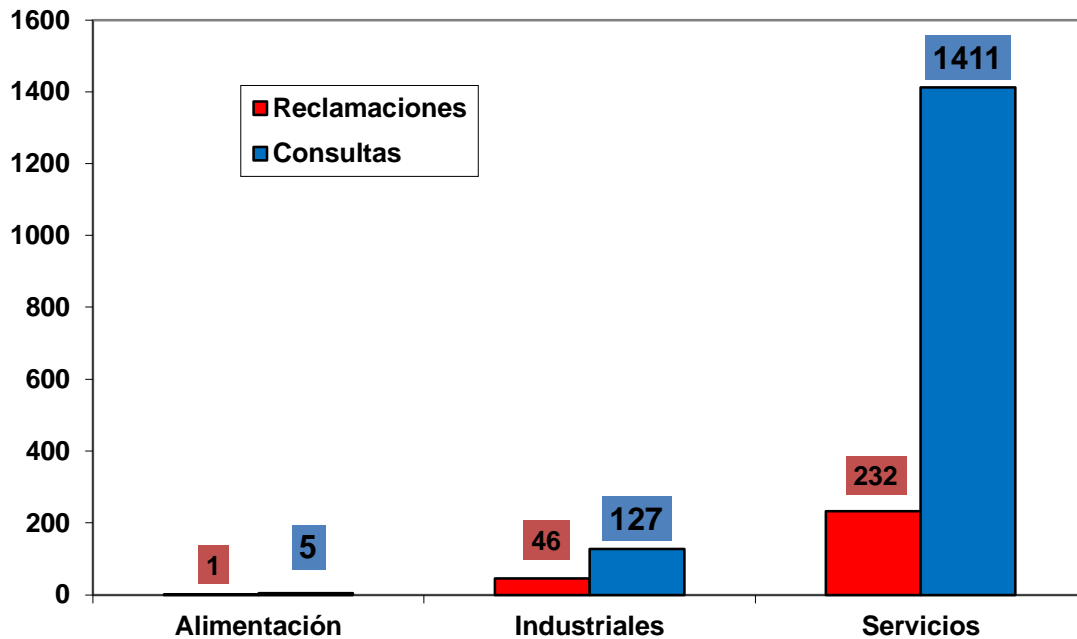


*Gráfico CONSULTAS: por MOTIVOS – 2021

3.e.- DEMANDAS POR SECTORES PRIMARIOS 2021

	RECLAMACIONES		CONSULTAS		DEMANDAS TOTALES	
Alimentación	1	0,36 %	5	0,32 %	6	0,33 %
Industriales	46	16,49 %	127	8,23 %	173	9,50 %
Servicios	232	83,15 %	1.411	91,45 %	1.643	90,18 %
TOTALES	279	100,00%	1.543	100,00%	1.822	100,00%

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



*Gráfico DEMANDAS: por SECTOR PRIMARIO – 2021

3.f.- DEMANDAS POR SECTORES 2021

	RECLAMACIONES		CONSULTAS		DEMANDAS TOTALES	
Telecomunic.	23	8,24 %	24	1,56 %	47	2,58 %
Transporte	1	0,36 %	8	0,52 %	9	0,49 %
Serv. Básicos	124	44,44 %	788	51,07 %	912	50,05 %
Reparaciones	3	1,08 %	10	0,65 %	13	0,71 %
Vivienda	5	1,79 %	155	10,05 %	160	8,78 %
Esparc./Ocio	8	2,87 %	27	1,75 %	35	1,92 %
Sev. Financ.	50	17,92 %	191	12,38 %	241	13,23 %
Bienes Cons.	47	16,85 %	132	8,55 %	179	9,82 %
Otros Serv.	17	6,09 %	89	5,77 %	106	5,82 %
Venta Amb.	0	0,00 %	68	4,41 %	68	3,73 %
Ajenas a Con.	1	0,36 %	51	3,31 %	52	2,85 %
TOTALES	279	100,00%	1.543	100,00%	1.822	100,00%

- DEMANDAS 2020 (Recordatorio)

RECLAMACIONES 2020- TEMAS			CONSULTAS 2020 - TEMAS		
Bienes de Cons.	59	24,58 %	Serv. Básicos	1.105	52,02 %
Serv. Financier.	56	23,33 %	Venta Ambulante	295	13,89 %
Serv. Básicos	42	17,50 %	Vivienda	153	7,20 %

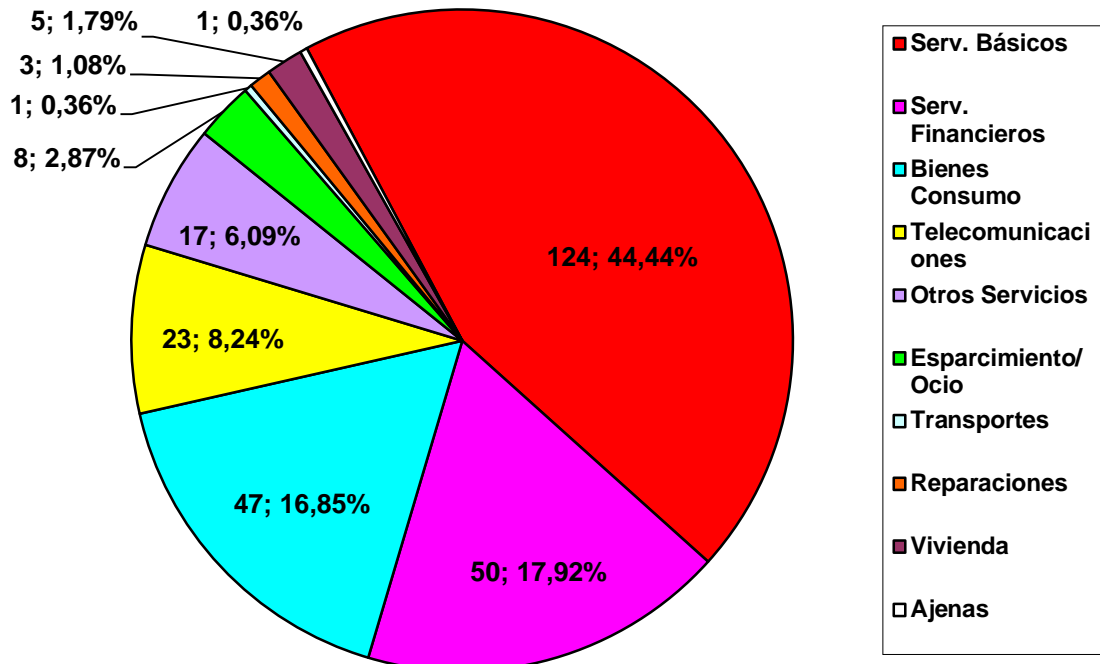
- TEMAS ESTRELLA 2020:

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

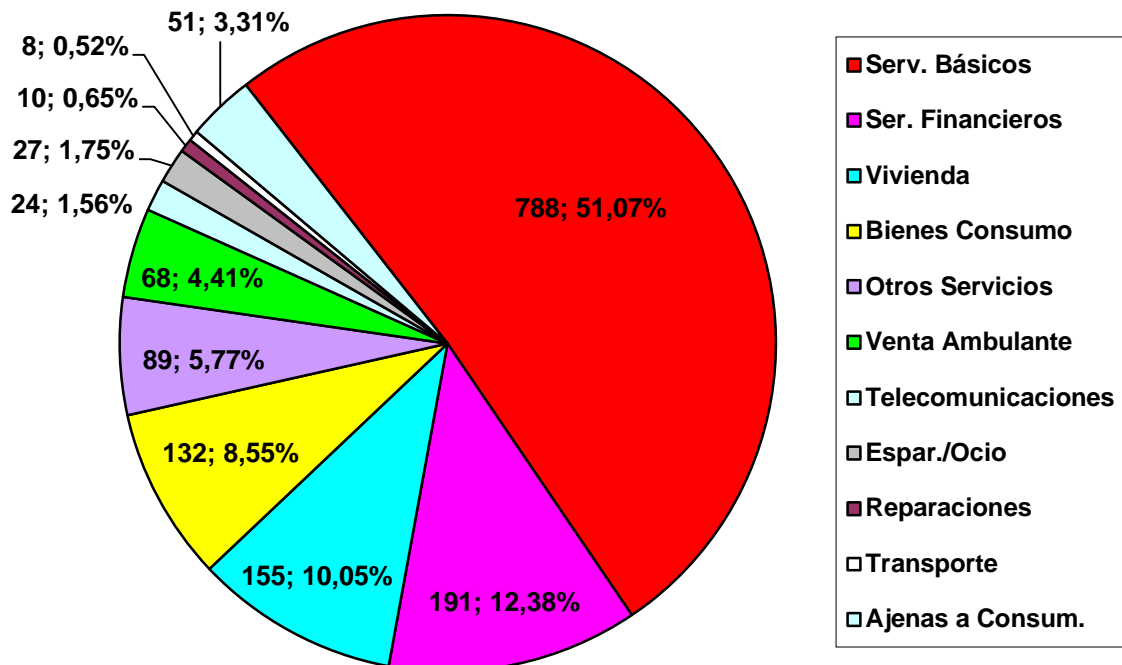
- Consideraciones temas:
 - Servicios Básicos: Se consolidan en primera posición tanto en reclamaciones (44%) como en consultas (51%). Incluyen luz, agua y gas y este año se mantiene en el

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 40% de las reclamaciones y un 50% de las consultas. El Bono Social Eléctrico, las tarifas con las consabidas subidas 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 (18%) y asciende al segundo lugar también en consultas (12%). En este apartado se incluyen bancos y seguros.
 - Bienes de consumo: Este año baja al tercer puesto de reclamaciones (17%) y sube al cuarto en consultas (9%). Dentro de estos bienes destacan los productos informáticos y de telefonía en ambas categorías destacando también vehículos y textiles en consultas.
 - Telecomunicaciones: se incluyen telefonía móvil y fija e internet, pero la móvil es la que marca la pauta, fundamentalmente por permanencias y tarifas.
 - Vivienda: sobre todo en consultas con un 10% siempre está en los primeros puestos debido a la información sobre parcelas del Ayuntamiento y VPO.
- 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.
Hay que tener en cuenta que 2021 no ha sido año de renovación en el Bono Social, lo que ha hecho bajar el número de consultas por este motivo.
 - Servicios Financieros: Vuelve a los temas estrella. Aparece como el segundo de las reclamaciones, consultas y demandas totales, como respuesta a un repunte de demandas por fraudes de tarjetas y algunos problemas con aseguradoras.
 - que este sector ha desaparecido de los primeros puestos (en 2019 era el 2º de reclamaciones y este año se cae al 5º). Y puede ser indicativo de esta bajada el hecho de que durante 2020 se ha publicado alguna normativa que regulaba y restringía las ofertas y cambios de operadores telefónicos debido al estado de alarma.
 - Vivienda: Se mantiene en torno al 10%.
 - Bienes de Consumo: Han bajado de un 17% desde un 24%, colocándose en el tercer puesto de las reclamaciones.
 - Telecomunicaciones: sobre todo móviles e internet, hacen que aparezca en cuarto lugar de las reclamaciones con un 8%



*Gráfico RECLAMACIONES: por SECTORES – 2021



*Gráfico CONSULTAS: por SECTORES – 2021

3.g.- CUANTIFICACIÓN DE DEMANDAS 2021

- Consideraciones:
 - Cantidades Reclamadas: En 2021, el importe reclamado en todas las reclamaciones presentadas ha sido de 172.222,52 €; con una media: 617,29 €/rec.
 - Baja con respecto al año pasado un 3,76 %, a pesar de tener más reclamaciones. Por tanto, la media también baja. La razón de esta diferencia es el montante de cantidades reclamadas en el sector de los servicios financieros, que el año pasado acusó un aumento de reclamaciones por gastos hipotecarios que este año no se han dado.
 - Cantidades Recuperadas: Puede ser un barómetro más indicativo de la efectividad de las reclamaciones. En 2021 se han recuperado 73.727,12 €; con una media de 264,25 €/rec. Y estas cantidades supone recuperar un 42,81% de lo reclamado.
 - A pesar de tener un 23% menos de reclamaciones, las recuperaciones han aumentado un 45,43% con respecto al año pasado.
 - 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 25.956,46 € en un total de 181 consultas; con una media de 143,41 €/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 considerar junto a las recuperaciones en las reclamaciones.
- Temas con importes reclamados 2021:

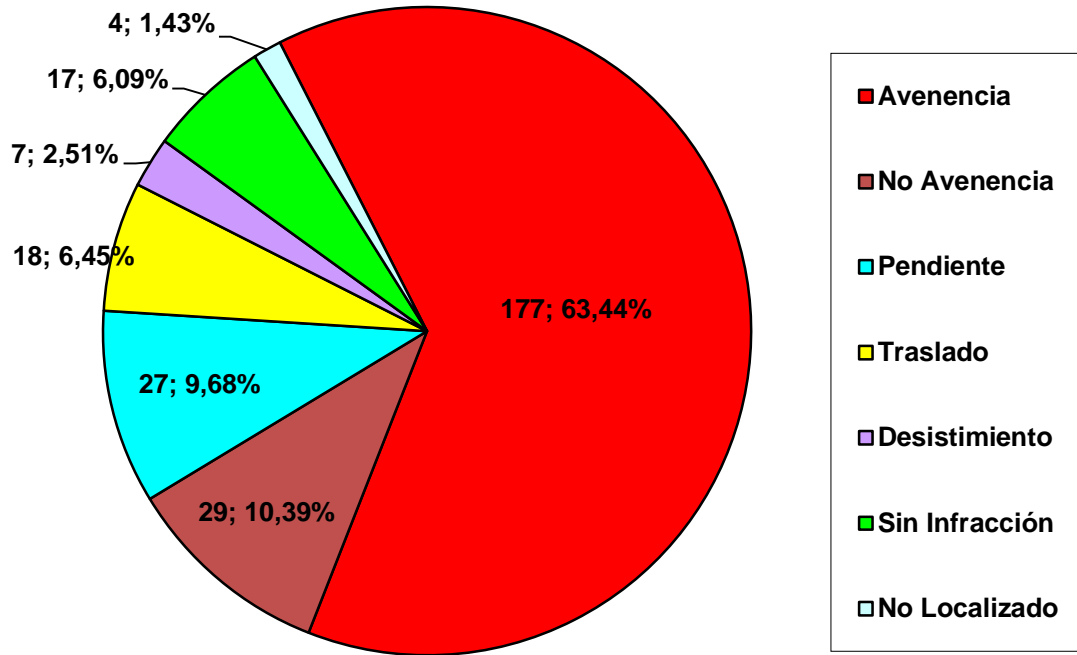
TEMAS	RECLAMADO	MEDIA	RECUPERADO	MEDIA
Telecomunica.	4.211,83 €	183,12 €	2.670,72 €	116,12 €
Transporte	479,00 €	479,00 €	452,94 €	452,94 €
Servicios Básicos	17.199,54 €	138,71 €	11.093,49 €	89,46 €
Reparaciones/SAT	883,60 €	294,53 €	200,00 €	66,67 €
Vivienda	699,00 €	139,80 €	0,00 €	0,00 €
Esparcim./Ocio	48.333,00 €	6.041,63 €	40.310,00 €	5.038,75 €
Serv. Financieros	35.207,01 €	704,14 €	9.659,32 €	193,19 €
Bienes de Consumo	50.282,91 €	1.069,85 €	5.300,02 €	112,77 €
Otros Servicios	14.926,63 €	878,04 €	4.040,63 €	237,68 €
TOTAL	172.222,52 €	617,29 €	73.727,12 €	264,25 €
* Consultas	25.956,46 €	143,41 €	25.956,46 €	143,41 €
TOTAL CONJUNTO	198.178,98 €	430,82 €	99.683,58 €	216,70 €

3.h.- DEMANDAS POR RESOLUCIÓN 2021

	DECISIÓN		RESULTADO FINAL	
	ARAV - Archivo Con Avenencia	177	63,44 %	177
ARNA - Archivo No Avenencia	29	10,39 %	29	10,39 %
ARNL - Archivo No Localizado	4	1,43 %	4	1,43 %
ARSI - Archivo Sin Infracción	17	6,09 %	17	6,09 %
DES - Desistimiento	7	2,51 %	7	2,51 %
PTE - Pendiente	27	9,68 %	27	9,68 %
TRAO - Traslado Otro Organismo	18	6,45 %	18	6,45 %
TOTAL	279	100,00%	279	100,00%

- Consideraciones:

- Más del 63% de las reclamaciones se han solventado de forma satisfactoria para el usuario a través de la mediación de la OMIC. Esto supone un aumento con respecto al año pasado en que se resolvió el 54%. Y una incidencia en este resultado es el descenso de los Traslados a Otros Organismos (pasamos del 18% al 6,5%), motivado fundamentalmente por el descenso de reclamaciones de Servicios Financieros que suelen terminar en el Banco de España o la Dirección General de Seguros y las reclamaciones sobre agencias de viajes que también terminaron con traslados a Fiscalía o Servicios provinciales, ante la falta de resolución amistosa.
- Suben levemente los pendientes, del 4,5% al 6,5%. Estas reclamaciones pendientes lo están porque a fecha de hoy no se ha terminado la tramitación de las mismas, estando a la espera de contestaciones (del reclamado o del reclamante, pruebas periciales, cumplimiento de plazos).



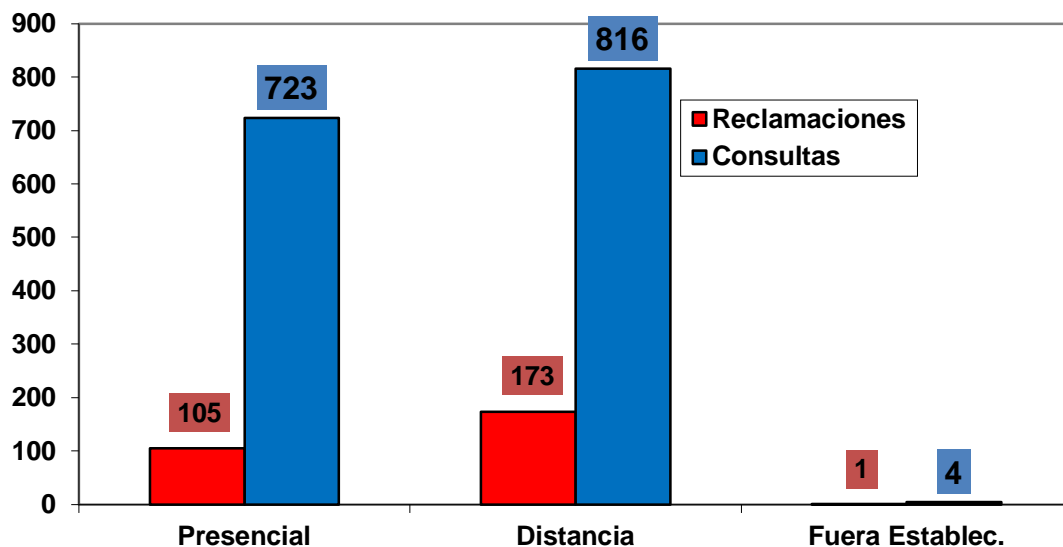
*Gráfico RECLAMACIONES: por RESOLUCIÓN – 2021

3.i.- DEMANDAS POR CANAL COMERCIAL 2021

	RECLAMACIONES		CONSULTAS		DEMANDAS TOTALES	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Presencial	105	37,63 %	723	46,86 %	828	45,44 %
Distancia	173	62,00 %	816	52,88 %	989	54,28 %
Fuera Establec.	1	0,36 %	4	0,26 %	5	0,27 %
TOTALES	279	100,00%	1.543	100,00%	1.822	100,00%

- Consideraciones

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



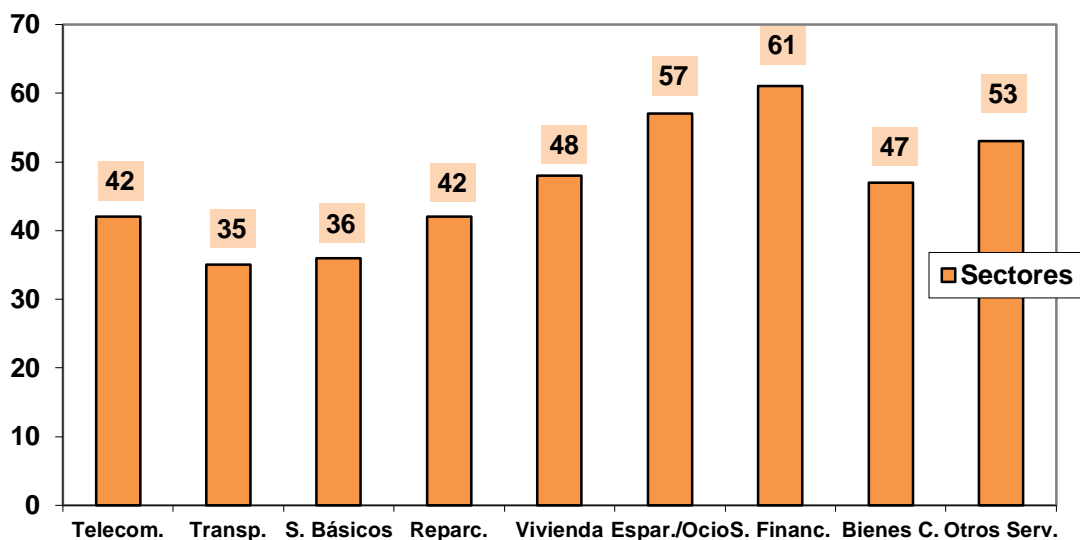
*Gráfico Demandas: por CANAL COMERCIAL – 2021

3.j.- DEMANDAS POR DURACIÓN DEL TRÁMITE 2021

SECTOR	DÍAS	SECTOR	DÍAS
Telecomunicaciones	42	Esparcimiento/Ocio	57
Transporte	35	Serv. Financieros	61
Serv. Básicos	36	Bienes de Consumo	47
Reparaciones	42	Otros Servicios	53
Vivienda	48	MEDIA	43

- Consideraciones

- La media para terminar un expediente de reclamación es de 43 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. Este año se ha rebajado la media duración en 20 días respecto al año pasado.
- Los sectores que generan los tiempos más largos son "Servicios Financieros" y "Esparcimiento y Ocio". Básicamente por los sucesivos intentos de resolución amistosa que se ha intentado con las agencias de viaje antes de proceder a trasladar a otros organismos. Y en el caso de bancos y seguros porque los plazos administrativos en los trámites, por ley, son más amplios



*Gráfico Demandas: por DURACIÓN DEL TRÁMITE – 2021

4.- ACTIVIDADES INFORMATIVAS 2021

- N° de campañas informativas: 1
 - Día Mundial del Consumidor 2021

- N° de publicaciones: 14
 - Estudios y memorias: 1
 - Mailings: 1 – 300 envíos
 - Publicaciones web: 11 Vídeos Programas – 340 minutos
 - Redes Sociales: 10
 - Folletos: 1 (50)

- N° de inserciones en medios de comunicación:
 - Programas en Radio Horizonte: 10 (5,25 horas)
 - Cuñas Radio Horizonte: 1 – 17 segundos – 33 emisiones
 - Entrevista Radio Clara Campoamor: 1 (20 minutos)
 - Ruedas de prensa: 2 (1,5 horas)
 - Programas Canal 2000 TV: 10 (10,5 horas) – 2 emisiones c/u
 - Entrevistas Canal 2000 TV: 3 (2,25h) 3 emisiones c/u
 - Cuñas Canal 2000 TV: 1 – 17 segundos – 33 emisiones

5.- ACTIVIDADES FORMATIVAS 2021 – AULA DE CONSUMO

- Charlas: 1 – “Nuevos horarios y tarifas de la luz” – 90 minutos – 50 asistentes

6.- EXPEDIENTES SANCIONADORES 2021

- N° total de expedientes sancionadores del año 2021:
 - Venta ambulante: 3
- Importe total de sanciones: 2.080,00 €.

7.- INFORMES 2021

- N° total de informes emitidos 2020: 36
 - Parcelas: 6
 - Venta Ambulante Todos los Santos: 9
 - Venta Ambulante Mercadillo: 21