

OMIGEST. INFORME DE RESULTADOS

El origen de datos pertenece al intervalo temporal del 04/01/2016 al 30/12/2016

NOTA: Los datos no referidos directamente a las reclamaciones son ofrecidos usando el criterio temporal anterior

1. DATOS GENERALES

Nº TOTAL DE EXPEDIENTES	578
Nº TOTAL DE RECLAMANTES	556
Nº DE RECLAMANTES DEL MUNICIPIO	491
Nº DE RECLAMANTES DE OTROS MUNICIPIOS O SIN C.P. DEFINIDO	65
Nº TOTAL DE DISTINTOS ESTABLECIMIENTOS RECLAMADOS	241
Nº DE ESTABLECIMIENTOS DISTINTOS RECLAMADOS DEL MUNICIPIO	137
RESTO DE ESTABLECIMIENTOS RECLAMADOS DE OTROS MUNICIPIOS O SIN C.P. DEFINIDO	104
Nº DE EMPRESAS (RAZÓN SOCIAL) RELATIVAS A LOS ESTABLECIMIENTOS	226
Nº DE EMPRESAS (RAZÓN SOCIAL) RECLAMADAS DEL MUNICIPIO	114
RESTO DE EMPRESAS (RAZÓN SOCIAL)	112
Nº DE GESTIONES REALIZADAS RELATIVAS A EXPEDIENTES	2.218
Nº DE GESTIONES REALIZADAS DERIVADAS DE CONSULTAS GENÉRICAS DE USUARIOS	0
Nº TOTAL DE GESTIONES	2.218
Nº CONSULTAS GENÉRICAS REALIZADAS POR LOS USUARIOS EN ESE PERIODO	441
Nº CONSULTAS DERIVADAS DE LA GESTIÓN DE LOS EXPEDIENTES	0
Nº TOTAL DE CONSULTAS	441

2. DETALLES RELATIVOS A RECLAMACIONES

2.1 SEGÚN ESTADOS

CÓDIGO	ESTADO	Nº DE	%
100	Resueltas	145	25,09%
301	Competencia material	136	23,53%
400	En trámite	85	14,71%
302	Competencia territorial	71	12,28%
211	Prescripción	26	4,50%
101	Devolución económica	25	4,33%
202	Mediación negativa	13	2,25%
201	Imposibilidad de gestiones (no aporta doc, domicil	10	1,73%
105	Renuncia	9	1,56%
212	No infracción	8	1,38%
602	No consumidor	7	1,21%
204	Falta Documentación	6	1,04%
103	Cambio del bien	6	1,04%
306	Traslado Directo JAC	5	0,87%
323	Trasl. JAC Mediación negativa	5	0,87%
104	Entrega del Bien	4	0,69%
300	Traslados	3	0,52%
307	Inspección	3	0,52%
607	No infracción	2	0,35%
200	No resueltas.	2	0,35%
603	Atención comercial	2	0,35%
102	Reparación del bien	2	0,35%
199	Otros	1	0,17%
606	Defensor del cliente	1	0,17%
299	Varios	1	0,17%

2.2 SEGÚN MOTIVOS (POR GRUPOS)

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	Nº TOTAL	%
100	Productos/Servicios	118	19,63%
200	Condiciones de venta	112	18,64%
300	Precio	94	15,64%
400	Contratos	56	9,32%
500	Publicidad Engañosa	10	1,66%
600	Varios	22	3,66%

700	Problemas Telecomunicaciones	180	29,95%
900	Información General	9	1,50%

2.3 LOS 15 MOTIVOS MAS SIGNIFICATIVOS (DESGLOSE)

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	Nº TOTAL	%
704	Facturación incorrecta	120	26,03%
304	Facturación incorrecta/gasto injustificado	68	14,75%
108	Servicio defectuoso	41	8,89%
204	No atención a garantía	40	8,68%
101	Reparación defectuoso	29	6,29%
402	Incumplimiento de contrato	29	6,29%
207	Cambios y devoluciones	24	5,21%
403	Anulación/Rescisión de contrato	20	4,34%
215	No efectua cambio	18	3,90%
706	Incumplimiento de contrato	14	3,04%
206	Reparaciones continuas en garantía	12	2,60%
602	Conducta comercial	12	2,60%
104	Negativa a prestación serv./venta	10	2,17%
720	Negativa prestación de servicio	8	1,74%
102	Venta objeto defectuoso	8	1,74%
715	Portabilidad	8	1,74%

2.4 SEGÚN ORIGEN DE LA RECLAMACIÓN

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	Nº TOTAL	%
202	Personalmente	433	75,30%
200	Personal	77	13,39%
201	Por carta	22	3,83%
204	Por hoja de reclamación	16	2,78%
500	Otros Organismos:	6	1,04%
503	Otros Organismos	5	0,87%
205	Por Internet	5	0,87%
310	OMIC Fuenlabrada	3	0,52%
412	Comunidad de Madrid	2	0,35%
325	OMIC Valdemoro	2	0,35%
331	OMIC Rivas Vaciamadrid	1	0,17%
318	OMIC Pinto	1	0,17%
305	OMIC Aranjuez	1	0,17%
301	OMIC Alcalá de Henares	1	0,17%

2.5 SEGÚN LA FORMA DE PRESENTACIÓN

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	Nº TOTAL	%
	Hoja de Reclamación OMIC	394	68,17%
	Escrito elaborado por reclamante	125	21,63%
	Instancia en Ayto	28	4,84%
	Hoja de Reclamación Establecimiento/Empresa	26	4,50%
	En Comunidad de Madrid	3	0,52%
	En otra OMIC	2	0,35%

2.6 SEGÚN SOLICITUDES DE LOS RECLAMANTES

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	Nº TOTAL	%
115	Otro tipo de petición	190	29,32%
113	Devolución de cantidades a cuenta	180	27,78%
103	Cambio de producto	55	8,49%
106	Cumplimiento de los compromisos	48	7,41%
112	Pago indemnización	36	5,56%
102	Reparación del producto/servicio	31	4,78%
104	Anulación de la venta	27	4,17%
108	Anulación rescisión del contrato	18	2,78%
105	Ejecución de la garantía	18	2,78%
101	Entrega producto/Prestación servicio	10	1,54%
110	Facilidades de pago	9	1,39%
111	Corrección de evaluación de daños	8	1,23%
107	Conclusión del contrato	8	1,23%
114	Descuento	6	0,93%
109	Entrega de información/documentación	4	0,62%

2.7 SEGÚN SEXO DE LOS RECLAMANTES

SEXO	Nº DE	%
HOMBRE	253	43,77%
MUJER	247	42,73%
SIN DEFINIR	78	13,49%

2.8 LOS SECTORES RECLAMADOS

CÓDIGO	SECTOR	Nº DE	%
406	Telefonía Móvil	140	30,04%
402	Compañías Eléctricas	74	15,88%
339	Grandes Superficies	39	8,37%
404	Gas Canalizado	39	8,37%
326	Taller de Reparación de Automóviles	38	8,15%
405	Telefonía Fija	27	5,79%
338	Comercio minorista	16	3,43%
303	Bancos	15	3,22%

218	Textil	12	2,58%
320	Sanidad Privada	10	2,15%
329	Transportes. Viajeros	9	1,93%
299	Varios productos	8	1,72%
321	S.A.T.	8	1,72%
399	Varios Servicios	7	1,50%
604	A.P.I.S. / Intermediarios	6	1,29%
202	Automóvil Nuevo	6	1,29%
212	Joyería / Relojería	6	1,29%
317	Peluquería y Estética	6	1,29%

2.9 LOS SECTORES RECLAMADOS EN ESTE MUNICIPIO

CÓDIGO	SECTOR	Nº DE	%
339	Grandes Superficies	35	20,23%
326	Taller de Reparación de Automóviles	35	20,23%
406	Telefonía Móvil	20	11,56%
338	Comercio minorista	14	8,09%
218	Textil	11	6,36%
299	Varios productos	8	4,62%
303	Bancos	7	4,05%
399	Varios Servicios	6	3,47%
317	Peluquería y Estética	6	3,47%
212	Joyería / Relojería	5	2,89%
327	Taller de Reparación. Otros	5	2,89%
604	A.P.I.S. / Intermediarios	5	2,89%
328	Tintorerías	4	2,31%
207	Electrodomésticos Gama Blanca	4	2,31%
304	Bares / Cafeterías / Restaurantes	4	2,31%
311	Gasolineras	4	2,31%

2. LOS GRUPOS DE SECTORES RECLAMADOS

GRUPO	SECTOR	DE EXPEDIENTES	%
400	Suministros	285	49,65%
300	Servicios	212	36,93%
200	Bienes	58	10,10%
600	Vivienda	8	1,39%
500	Alimentación	7	1,22%
100	Reformas del hogar	4	0,70%

3. DETALLES RELATIVOS A LAS CONSULTAS REALIZADAS A ESTA OFICINA NO DERIVADAS DE RECLAMACIONES

3.1 SEGÚN EL MODO EN EL QUE SE PRODUJERON

MODO	Nº CONSULTAS	%
En persona	386	87,53%
Por teléfono	55	12,47%

3.2 SEGÚN EL TIPO DE USUARIO

TIPO	Nº CONSULTAS	%
Consumidor/a	441	100,00

3.3 SEGÚN EL MOTIVO DE LA CONSULTA

TIPO	Nº CONSULTAS		%
Facturación incorrecta	386	94	22,17%
Incumplimiento de contrato	361	48	11,32%
Cláusulas abusivas	360	45	10,61%
Anulación / Rescisión de contrato	362	37	8,73%
Falta de información	365	18	4,25%
Conducta comercial	369	17	4,01%
No atención a garantía	351	16	3,77%
Facturación incorrecta / Gasto injustificado	357	15	3,54%
Información garantía	377	12	2,83%
Negativa a entregar garantía	350	11	2,59%
Información reclamación	418	8	1,89%
Problemas con la baja	384	7	1,65%
Dinero a cuenta	358	6	1,42%
Cambios y devoluciones	378	6	1,42%
Negativa prestación de servicio	402	6	1,42%
Información errónea	387	5	1,18%
Servicio defectuoso	346	5	1,18%
Problemas con documentación	379	4	0,94%
No efectua cambio	423	4	0,94%
Conducta comercial	352	4	0,94%
Fiabilidad empresas	400	4	0,94%
Incumplimiento de contrato	413	4	0,94%
Facturación incorrecta	388	4	0,94%
Precio desproporcionado	471	3	0,71%
Reparación defectuosa	382	3	0,71%

Portabilidad	339	3	0,71%
Precio superior al informado	397	3	0,71%
Medios de pago	421	2	0,47%
Negativa a prestación serv/venta	356	2	0,47%
Varios / Precio	342	2	0,47%
Reparación defectuosa	359	2	0,47%
Incumplimiento de contrato	424	2	0,47%
Demora en la reparación/servicio	446	2	0,47%
Publicidad engañosa	374	2	0,47%
Otros	366	2	0,47%
Insatisfacción indemnización	381	2	0,47%
Problemas con la línea	363	2	0,47%
Servicios no solicitados	393	1	0,24%
Demora en la entrega	385	1	0,24%
Incumplimiento de contrato	348	1	0,24%
Varios- Contratos	473	1	0,24%
Varios - Varios	364	1	0,24%
Facturación incorrecta / gasto injustificado	373	1	0,24%
Producto servicio equivocado	442	1	0,24%
Varios – publicidad engañosa	430	1	0,24%
No entrega documentación	367	1	0,24%
Servicio de mantenimiento	389	1	0,24%
Varios .- Condiciones de la venta	375	1	0,24%
.....	353	1	0,24%

3.4 LOS 25 SECTORES MAS CONSULTADOS

SECTOR	Nº CONSULTAS	%
Telefonía Móvil	53	14,32%
Bancos	51	13,78%
Compañías	48	12,97%
Seguros Multi hogar	26	7,03%
Gas Canalizado	24	6,49%
Seguros. Otros	18	4,86%
Telefonía Fija	14	3,78%
Seguros de	13	3,51%
A.P.I.S. /	13	3,51%

Telefonia por internet	12	3,24%
Automóvil Usado	9	2,43%
Agencias de Viaje	9	2,43%
Venta fuera de	8	2,16%
Sanidad Privada	8	2,16%
Taller de Reparación	7	1,89%
Entidades	7	1,89%
Internet	7	1,89%
Suministros Varios	6	1,62%
Ventas Internet	6	1,62%
Arrendamientos	6	1,62%
Aéreo	5	1,35%
Automóvil Nuevo	5	1,35%
Televisión de pago	5	1,35%
Enseñanza no Reglada	5	1,35%
Varios Vivienda	5	1,35%