

ENTIDAD: MONFORTE DEL CID AÑO: 2016

II.- ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

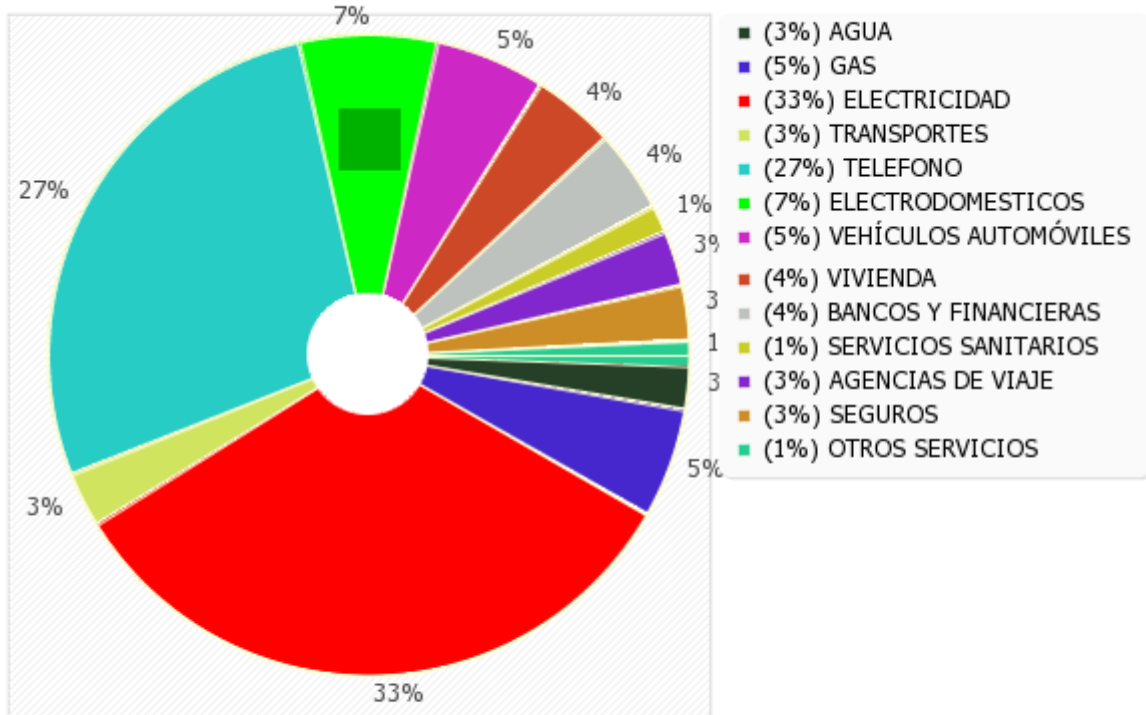
II.1.- CONSULTAS Y RECLAMACIONES

II.1.1.- Consultas

TOTAL CONSULTAS ATENDIDAS POR SECTORES

SECTORES	PERSONALES	TELFÓNICAS	EMAIL	TOTAL	%
AGUA	2			2	3
GAS	4			4	5
ELECTRICIDAD	24			24	33
TRANSPORTES	2			2	3
TELEFONO	19		1	20	27
OTROS SERVICIOS PUBLICOS					
ALIMENTACIÓN					
PIEL, TEXTIL Y CALZADO					
ELECTRODOMESTICOS	4	1		5	7
JUGUETES Y ARTÍCULOS DE BROMA					
VEHÍCULOS AUTOMÓVILES	4			4	5
VIVIENDA	3			3	4
OTROS BIENES					
TINTORERÍAS					
TALLERES DE REPARACIÓN					
BANCOS Y FINANCIERAS	2	1		3	4
SERVICIOS SANITARIOS	1			1	1
HOSTELERÍA					
ENSEÑANZA					
AGENCIAS DE VIAJE	2			2	3
REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO HOGAR					
VENTAS POR CORREO					
SEGUROS	2			2	3
OTROS SERVICIOS	1			1	1
TOTALES	70	2	1	73	100

TOTAL CONSULTAS ATENDIDAS POR SECTORES



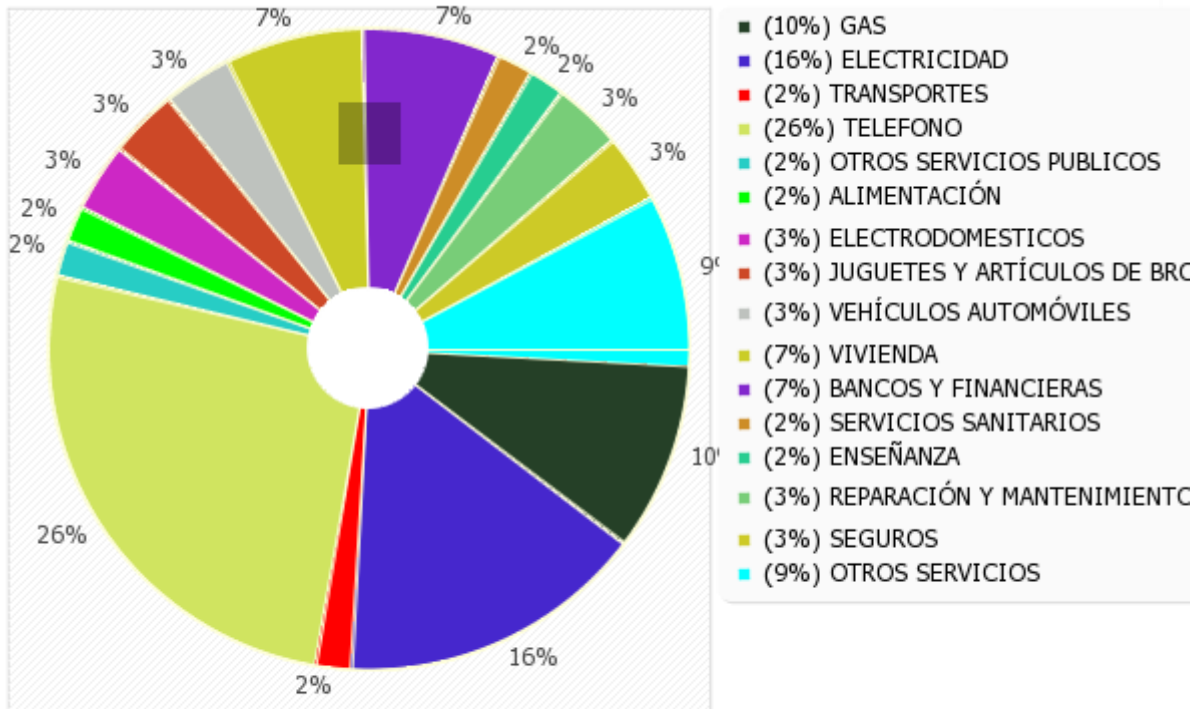
ENTIDAD: MONFORTE DEL CID AÑO: 2016

II.1.2.- Reclamaciones

TOTAL RECLAMACIONES ATENDIDAS POR SECTORES Y RESOLUCIÓN

SECTORES	TOTAL RECLAMACIONES	RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES							%
		1	2	3	4	5	6	7	
AGUA									
GAS	6		5				1		10
ELECTRICIDAD	9	4	2			1	1	1	16
TRANSPORTES	1						1		2
TELEFONO	15	1	11				3		26
OTROS SERVICIOS PUBLICOS	1						1		2
ALIMENTACIÓN	1		1						2
PIEL, TEXTIL Y CALZADO									
ELECTRODOMESTICOS	2		2						3
JUGUETES Y ARTÍCULOS DE BROMA	2		1				1		3
VEHÍCULOS AUTOMÓVILES	2		1	1					3
VIVIENDA	4	1	2				1		7
OTROS BIENES									
TINTORERÍAS									
TALLERES DE REPARACIÓN									
BANCOS Y FINANCIERAS	4		4						7
SERVICIOS SANITARIOS	1		1						2
HOSTELERÍA									
ENSEÑANZA	1		1						2
AGENCIAS DE VIAJE									
REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO HOGAR	2		2						3
VENTAS POR CORREO									
SEGUROS	2	1	1						3
OTROS SERVICIOS	5	1	3				1		9
TOTALES	58	8	37	1		1	10	1	100

TOTAL RECLAMACIONES ATENDIDAS POR SECTORES Y RESOLUCIÓN



TOTAL RECLAMACIONES ATENDIDAS POR SECTORES Y MOTIVO

SECTORES	TOTAL RECLAMACIONES	MOTIVO DE LAS RECLAMACIONES										%		
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10			
AGUA														
GAS	6			2		1						3	10	
ELECTRICIDAD	9	3		2		1		1				2	16	
TRANSPORTES	1	1											2	
TELEFONO	15	4	1	8								2	26	
OTROS SERVICIOS PUBLICOS	1	1											2	
ALIMENTACIÓN	1		1										2	
PIEL, TEXTIL Y CALZADO														
ELECTRODOMESTICOS	2	1		1									3	
JUGUETES Y ARTÍCULOS DE BROMA	2			1	1								3	
VEHÍCULOS AUTOMÓVILES	2			1						1			3	
VIVIENDA	4	2							1			1	7	
OTROS BIENES														
TINTORERÍAS														
TALLERES DE REPARACIÓN														
BANCOS Y FINANCIERAS	4	2		1					1				7	
SERVICIOS SANITARIOS	1	1											2	
HOSTELERÍA														
ENSEÑANZA	1			1									2	
AGENCIAS DE VIAJE														
REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO HOGAR	2								2				3	
VENTAS POR CORREO														
SEGUROS	2	1	1										3	
OTROS SERVICIOS	5	1		1	1	1				1			9	
TOTALES	58	17	3	18	2	3		5	2		8	100		

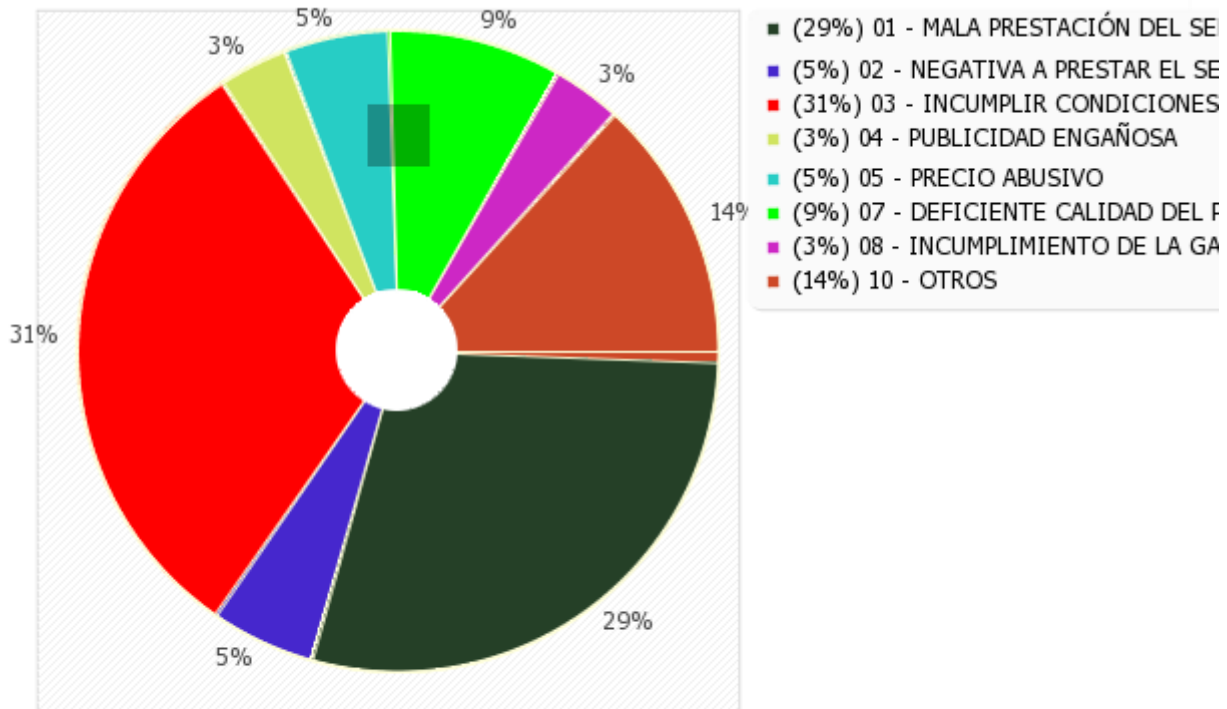
Valoración Económica en Euros conseguida para los Consumidores:

4,083

Motivos de las reclamaciones

MOTIVO	TOTAL	RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES							%
		1	2	3	4	5	6	7	
01 - MALA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	17	3	11				3		29
02 - NEGATIVA A PRESTAR EL SERVICIO	3		3						5
03 - INCUMPLIR CONDICIONES VENTA	18	1	12	1		1	3		31
04 - PUBLICIDAD ENGAÑOSA	2		1				1		3
05 - PRECIO ABUSIVO	3		1				1	1	5
06 - CLAUSULAS ABUSIVAS									
07 - DEFICIENTE CALIDAD DEL PRODUCTO	5	1	3				1		9
08 - INCUMPLIMIENTO DE LA GARANTÍA	2	1	1						3
09 - IRREGULARIDAD HIGIENE-SANITARIA									
10 - OTROS	8	2	5				1		14
TOTALES	58	8	37	1		1	10	1	100

Motivos de las reclamaciones

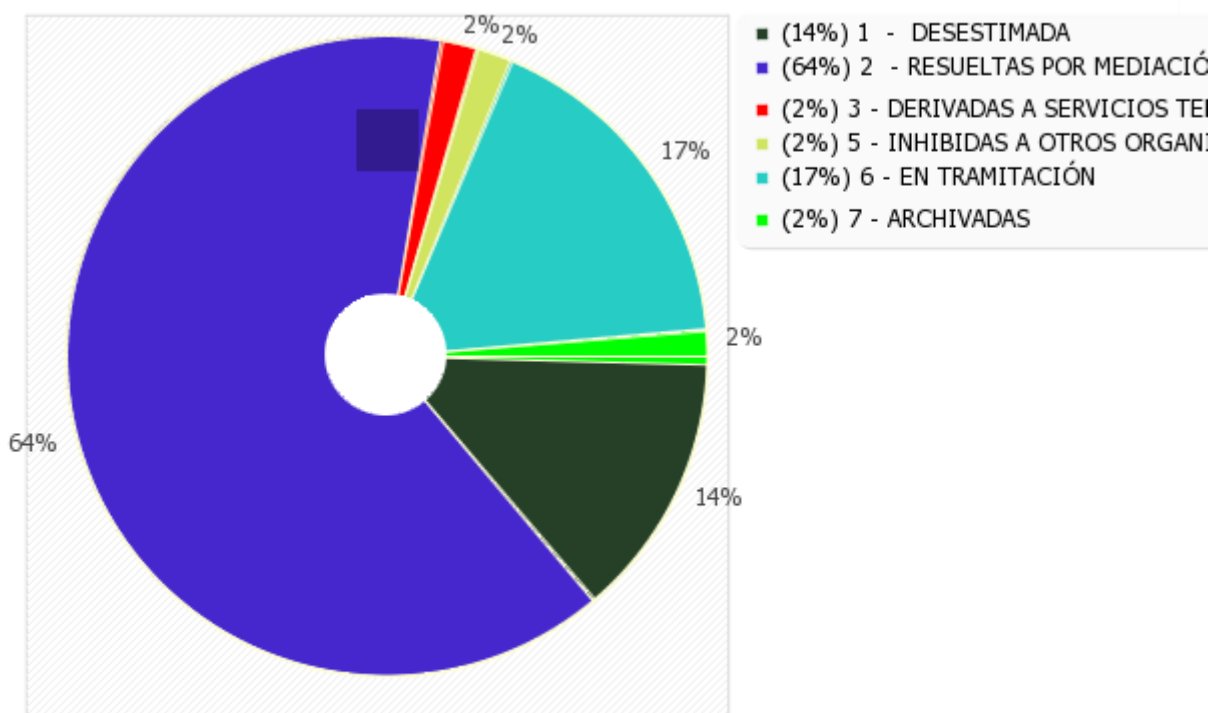


RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Código - Situación

Código - Situación	TOTAL	%
1 - DESESTIMADA	8	14
2 - RESUELTAS POR MEDIACIÓN	37	64
3 - DERIVADAS A SERVICIOS TERRITORIALES	1	2
4 - DERIVADAS A ARBITRAJE		
5 - INHIBIDAS A OTROS ORGANISMOS	1	2
6 - EN TRAMITACIÓN	10	17
7 - ARCHIVADAS	1	2
Total	58	100

RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



ENTIDAD: MONFORTE DEL CID AÑO: 2016

II.1.3.- Denuncias y quejas

TOTAL DENUNCIAS Y QUEJAS ATENDIDAS POR SECTORES

hay una columna para las quejas, y siete columnas para las denuncias, clasificadas por su resolución

SECTORES

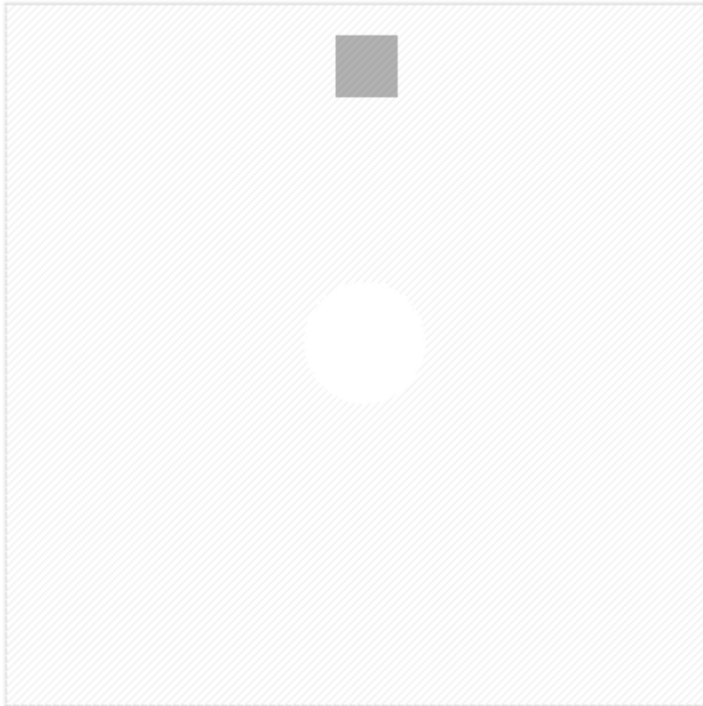
- AGUA
- GAS
- ELECTRICIDAD
- TRANSPORTES
- TELEFONO
- OTROS SERVICIOS PUBLICOS
- ALIMENTACIÓN
- PIEL, TEXTIL Y CALZADO
- ELECTRODOMESTICOS
- JUGUETES Y ARTÍCULOS DE BROMA
- VEHÍCULOS AUTOMÓVILES
- VIVIENDA
- OTROS BIENES
- TINTORERÍAS
- TALLERES DE REPARACIÓN
- BANCOS Y FINANCIERAS
- SERVICIOS SANITARIOS
- HOSTELERÍA
- ENSEÑANZA
- AGENCIAS DE VIAJE
- REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO HOGAR
- VENTAS POR CORREO
- SEGUROS
- OTROS SERVICIOS
- TOTALES**

RESOLUCIÓN DE LAS DENUNCIAS

DENUNCIAS QUEJAS TOTALES	1	2	3	4	5	6	7	%
--------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---

100

TOTAL DENUNCIAS Y QUEJAS ATENDIDAS POR SECTORES



Motivos de las denuncias

MOTIVO

- 01 - MALA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
- 02 - NEGATIVA A PRESTAR EL SERVICIO
- 03 - INCUMPLIR CONDICIONES VENTA
- 04 - PUBLICIDAD ENGAÑOSA
- 05 - PRECIO ABUSIVO
- 06 - CLAUSULAS ABUSIVAS
- 07 - DEFICIENTE CALIDAD DEL PRODUCTO
- 08 - INCUMPLIMIENTO DE LA GARANTÍA
- 09 - IRREGULARIDAD HIGIENE-SANITARIA
- 10 - OTROS

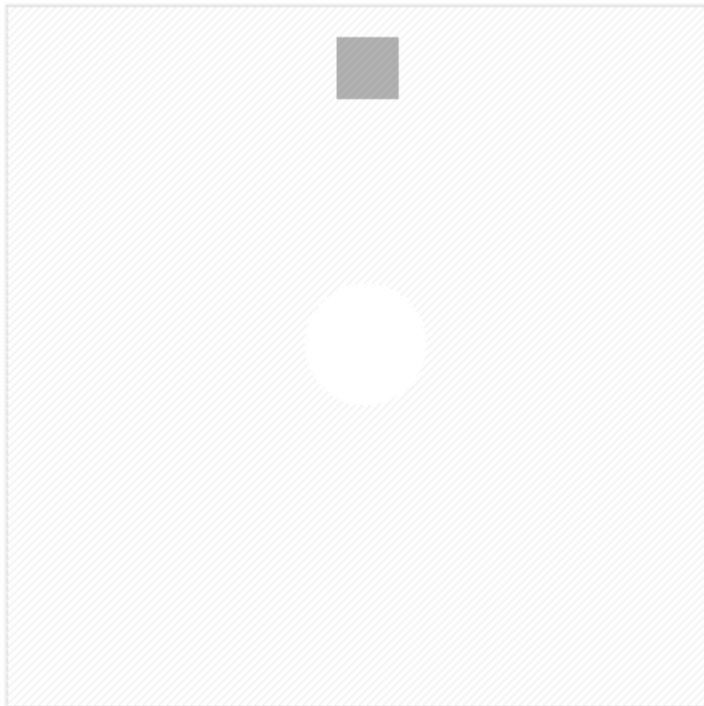
RESOLUCIÓN DE LAS DENUNCIAS

Nº TOTAL 1 2 3 4 5 6 7 %

TOTALES

100

Motivos de las denuncias



RESOLUCIÓN DE LAS DENUNCIAS

Código - Situación

- 1 - DESESTIMADA
- 2 - RESUELTAS POR MEDIACIÓN
- 3 - DERIVADAS A SERVICIOS TERRITORIALES
- 4 - DERIVADAS A ARBITRAJE
- 5 - INHIBIDAS A OTROS ORGANISMOS
- 6 - EN TRAMITACIÓN
- 7 - ARCHIVADAS

TOTAL %

Total 100

RESOLUCIÓN DE LAS DENUNCIAS

