

ANÁLISIS

En principio, hay que destacar una reducción de un 15% de las reclamaciones con respecto al año anterior, lo que nos indica, que se mantiene las mismas que en ejercicios anteriores, pasando de 365 en año 2012 a 308 en el 2013, debido en gran parte, a la falta de recursos económicos, al ser un año donde los ciudadanos, tienen pocos ingresos, y han gastado menos en bares, restauración, viajes, compras. Dicha reducción de reclamaciones es debido al mayor control del gastos que tienen los consumidores, al mismo tiempo están mas alerta ante posibles infracciones en materia de consumo, por lo que podemos afirmar que el número de reclamaciones en este año 2013, es semejante a los últimos años, esto es debido a las campañas informativas llevadas de la Oficina Municipal de Información al Consumidor, y a los talleres realizados con las asociaciones de Consumidores como son Facua , UCE y Al-Andalus, a través de los convenios que tenemos firmados.

Por apartados vemos en primer lugar, las reclamaciones a telefonía móvil y fija, con un aumento muy considerable (49 %), por el abuso y la indefensión del usuario a la hora de contratar servicios, aplicación de las tarifas contratadas, baja, penalizaciones y el aumento que hay de reclamaciones con los mensajes Premium, a los cuales los usuarios no se han dado de alta, sin saber como les llega ese servicio, aumentando considerablemente su factura.

El orden de la Empresas mas reclamadas, son:

- A) ORANGE.....46
- B) MOVISTAR.....35
- C) VODAFONE...27
- D) JAZZTEL.....23
- E) YOIGO.....9

En segundo lugar resaltar con un (13%) Internet, por la tardanza en la instalación y prestación de servicio, por la falta de cobertura, por los problemas técnicos y la reducción de los megas contratados, o las compras a través de este medio.

En tercer lugar aumenta de forma espectacular las quejas a Compañías Eléctricas (8%), la mayoría por las facturas tan desorbitadas, las diferencias en las lecturas y los contadores, los cambios de compañía, y las subidas de tensión, así como la falta de atención de los servicios de atención al cliente de las distintas compañías.

En cuarto lugar las compañías del gas con un (6%), ya que hay una serie de comerciales, que hacen contratos con diversas compañías, causando trastornos a los consumidores, por la falta de información a la hora de contratar, y el gran problemas que son las revisiones, que operarios hacen cambios de elementos como reguladores de gas y gomas de las instalaciones de gas, cuando a veces no son necesarias o las cambias antes de su caducidad, pasándoles una factura bastante elevada, la mayoría de las veces a personas mayores.

Aumento de las llamadas recibidas por los problemas con las Cláusulas Suelo, así como las reclamaciones (4%), al estar indefensos los consumidores con sus préstamos hipotecarios, teniendo confusión por las informaciones vertidas por los medios de comunicación, respecto a la eliminación de las mencionadas cláusulas, y el daño en sus economías, al no bajar sus cuotas. Dicha cláusulas están perjudican a numerosas familiar que están perdiendo sus viviendas, y la negativa de las entidades bancarias a no eliminarlas.

El siguiente de la lista son las viviendas, promotoras, constructoras e inmobiliarias con un (3%), por los desperfectos que presenta sus viviendas, la mayoría de las veces por la mala calidad de los materiales, filtraciones y humedades, no subsanando los problemas planteados por los propietarios.

Con el mismo porcentaje están las compañías de Seguros (3%), por no hacerse cargo de los siniestros ocurridos tanto en nuestros vehículos y hogares, demorando las reparaciones, y el perjuicio al no poder darse de baja en los seguros contratos, al desconocer que la baja debe hacerse con 2 meses de antelación.

Con el (3%) están los electrodomésticos y servicios técnicos, sobre todos referente a los teléfonos, por no hacerse cargo de sus reparaciones con cargo a las garantías, la tardanza y dejadez de dichos técnicos, causando trastornos, al no tener disponibles su aparatos en buen funcionamiento, aumentando la ansiedad con los teléfonos ya que se han vuelto imprescindibles para nuestra vida cotidiana.

En esta O.M.I.C., se le ha dado trámite a reclamaciones de los temas más variados, gestionando con las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, las relacionadas con las Juntas Arbitrales, y con los distintos Organismos Oficiales y Empresas Privadas.

En relación con la divulgación e información sobre materia de Consumo, se han llavado a cabo en Antequera, durante el año 2013, varias Charlas Informativas y Talleres, a distintos Centros de Mayores, Colegios y Asociaciones de Vecinos, así como entrevistas en Televisión Local, en la emisora Onda Cero y el periódico de tirada gratuita La Crónica, donde se ha informado, asesorado y tramitado las reclamaciones presentadas por los consumidores.