

## OFICINA MUNICIPAL D' INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR (OMIC)

=====

2015

### SOL-LICITUD D'INFORMACIÓ DELS CONSUMIDORS I USUARIS

Al llarg del 2015 s'han duit a terme 11.740 consultes, la qual cosa suposa un notable increment d'un 29,86% respecte de l'any anterior, en què se'n realitzaren 10.647. En aquest exercici del total de les consultes n'hi ha hagut 7.336 de presencials, 3.845 de telefòniques i 559 de telemàtiques (per aquest mitjà han baixat un 29,86% respecte de l'any 2014, en què se'n varen presentar 797). Els sectors més consultats , en general, han estat els de telefonia, els referents a altres **organismes i a la consulta sobre l'estat de tramitació dels expedients**. A continuació s'esmenten els nivells percentuals més alts atenent els sectors més consultats, amb distinció dels diferents canals utilitzats per ciutadà.

#### Consultes presencials més demandades

Serveis.....	675 ( 9,20%)
Compres/vendes.....	655 (8,93%)
Consultes exp.....	983 (13,40%)
Telefonia.....	2.411 (32,86%)
Transports.....	599 (8,16%)
Direcció General de Consum /altres organismes.....	1.060 (14,45%)
Informació general .....	507 (6,91%)

#### Consultes telefòniques més demandades

Serveis.....	274 ( 7,12%)
Compres/vendes.....	323 (8,40%)
Consultes exp.....	674 (17,53%)
Telefonia.....	781 (20,31%)
Informació general.....	485 (12,61%)
Direcció General de Consum /altres organismes.....	655(17,03%)
Transports .....	282 (7,33%)

#### Consultes telemàtiques més demandades

Serveis.....	112 (20,03%)
Compres/vendes .....	69 (12,34%)
Altres organismes.....	15 (2,68%)
Consultes exp.....	142(24,40%)
Transport aeri.....	48 (8,59%)
Telefonia.....	127(22,72%)
Subministraments.....	26 (4,65%)

## **RECLAMACIONS, QUEIXES I DENÚNCIES**

Durant l'any 2015 s'han obert un total de **2.018** expedients , la qual cosa suposa un decrement d'un 15% respecte de l'any 2014, en què se'n obriren un total de **2.374**. Del total d'expedients oberts, **1.884** s'han iniciat presentant una reclamació; **113** fan referència a denúncies, les quals s'han traslladat a l'organisme públic competent, i **21** s'han originat per queixes.

Els mesos de l'any 2015 en què hi ha hagut més altes són gener (206), febrer (174) març (178) i setembre (197). Quant als motius que originen l'obertura dels expedients cal destacar el de la facturació incorrecte i preus, el d'incompliment de la prestació de serveis o de fabricació i el d'incompliment de les condicions de venda i de la garantia. Els sectors que en general han motivat més altes han estat el de telefonia mòbil, el de compravendes quant a la facturació, garantia i, preu , el de telefonia fixa/Internet, el de serveis en general i el de transport aeri.

Al llarg de l'any 2015 s'ha experimentat un **decrement** dels expedients en tràmit a l'hora de redactar la Memòria: **819**, la qual cosa suposa un **40,58% respecte del total oberts durant l'exercici davant els 1.226** de l'any anterior, que suposaren un 51,64% respecte del total.

Durant l'any 2015 s'han arxivat en total de 1959 expedients; 1106 corresponen a expedients oberts durant l'any 2015 i la resta: 844, corresponen a l' any 2014 i 9 a l'any 2013. Del total s'han resolt per acord 750.

De la resta d'expedients arxivats durant aquest exercici, 581 s'han derivat a un altre organisme, 433 s'han resolt per conformitat, 74 per desistiment del reclamant, 33 per improcedència, 27 per queixes, 9 per manca de documentació, 26 per no localització de l'empresa reclamada i els 26 expedients restants per altres motius.

Del total d' expedients oberts durant l'any 2015 s'han resolt per acord de las parts **446** reclamacions, la qual cosa suposa que també s'ha augmentat el percentatge d'acords respecte del exercici anterior, en què s'arxivaren per acord 410 reclamacions d'un total de 2.374 expedients donats d'alta.

De la resta d'expedients, **242** s'han resolt per conformitat; **386** han estat traslladats a un altre organisme, dels quals 201 s'han traslladat a un organisme de consum i 185 a un altre organisme públic, ja que és l'oficina la que dirigeix cada assumpte a l'organisme competent. D'altra banda, s'han arxivat 48 reclamacions per desistiment, **31** per improcedència, 21 per queixa, 8 per manca de documentació, 13 per no localització de l'empresa reclamada i els 4 expedients restants per altres motius.

El percentatge d'expedients oberts iniciats per reclamacions presentades per via telemàtica es manté pràcticament constant. L'any 2014 es varen presentar per aquest mitjà 251 reclamacions d'un total de 2.374 expedients oberts (10,57% ) i durant aquest exercici se n'han presentades 199 d'un total de 2018 expedients oberts (9,86%).

La recepció de reclamacions, denúncies o queixes i l'inici d'un procés d'intermediació amb les empreses o professionals reclamats, amb la finalitat de possibilitar un acord entre ambdues parts en conflicte i la derivació a l'organisme corresponent, constitueix la funció principal de l'OMIC.

## **CARTA DE COMPROMISOS DE L'OMIC**

L'any 2009 començà el procediment d'implantació de la Carta de compromisos de l'OMIC, amb l'objectiu de definir i difondre els compromisos que assumeix l'Ajuntament de Palma per a donar resposta als requeriments de la ciutadania, fer un seguiment d'aquests compromisos i comunicar-ne els resultats amb la finalitat de facilitar als ciutadans l'exercici efectiu dels seus drets i millorar la prestació del servei.

Com a continuació del procés d'implantació de la Carta de compromisos i la millora contínua, al llarg del 2015 s'han mesurat els compromisos adquirits a la Carta, amb l'objectiu de millorar el servei prestat als ciutadans. La visió de l'OMIC es pot concretar a aconseguir una gestió àgil dels expedients, reduint al màxim el temps de tramitació de les reclamacions denúncies o queixes; ampliar el canal de comunicació amb la Direcció General del Govern de les Illes Balears; utilitzar les noves tecnologies en favor del consumidor fomentant l'ús de la via telemàtica per a consultes i reclamacions; millorar el web; aconseguir un major nombre de resolucions amb acord, i continuar amb la formació contínua del personal.

El febrer de 2016 el Departament de Qualitat de l'Ajuntament de Palma, juntament amb un auditor extern, va fer la corresponent auditoria sobre el compliment durant el 2015 dels compromisos adquirits a la Carta de serveis de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, conformement a la norma UNE 93200:2008 . La percepció de l'auditora fou molt positiva i es va detectar que els resultats assolits compliren els objectius establerts. La Carta de serveis és objecte de millora contínua.

Es presenten a continuació els gràfics relatius a les reclamacions classificades per temes, gestió, motius i evolució de les reclamacions, així com el quadre de comandament de l' OMIC, on s'observa que durant el 2015 s'han complert els compromisos de la Carta de serveis.

### Expedients oberts per temes

#### Comerç, compres

Compres/venes (facturació, garantia, preus).....	264
Automòbils.....	57
Calçat i tèxtil.....	14
Electrodomèstics.....	33
Mobles i decoració.....	20
Comerç electrònic.....	21
Vendes a distància.....	61

#### Habitatge

Arrendaments.....	3
Compra d'habitatge.....	2
Reformes i reparacions.....	14

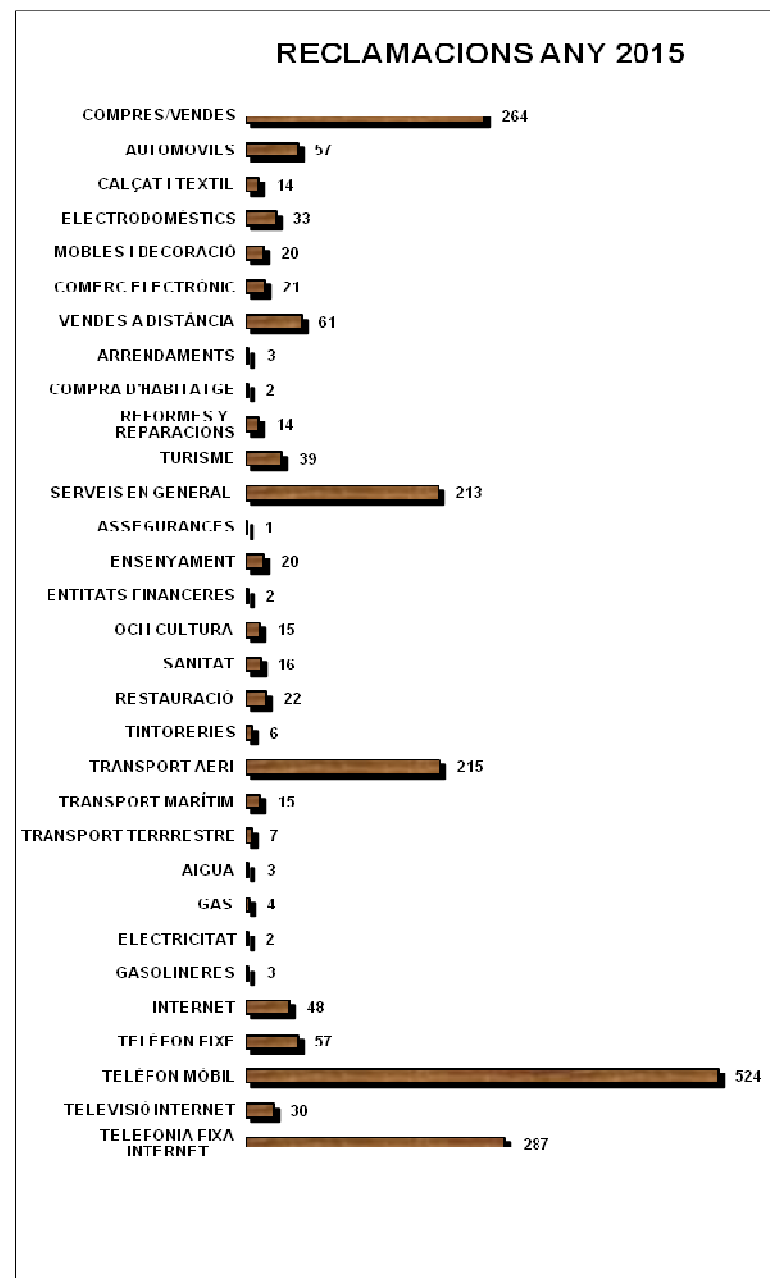
#### Serveis

Turisme (agències de viatges i hotels).....	39
Serveis.....	213
Assegurances.....	1
Ensenyament no reglat.....	20
Entitats financeres.....	2
Oci i cultura.....	15
Sanitat.....	16
Restauració.....	22
Tintorereries.....	6
Transport aeri.....	215
Transport marítim.....	15
Transport terrestre.....	7

#### Subministraments

Aigua.....	3
Gas.....	4
Electricitat.....	2
Gasolineres.....	3
Internet.....	48
Telèfon fix.....	57
Telèfon mòbil.....	524
Televisió Internet.....	30
Telefonia fixa Internet.....	287

**Total .....2.018**



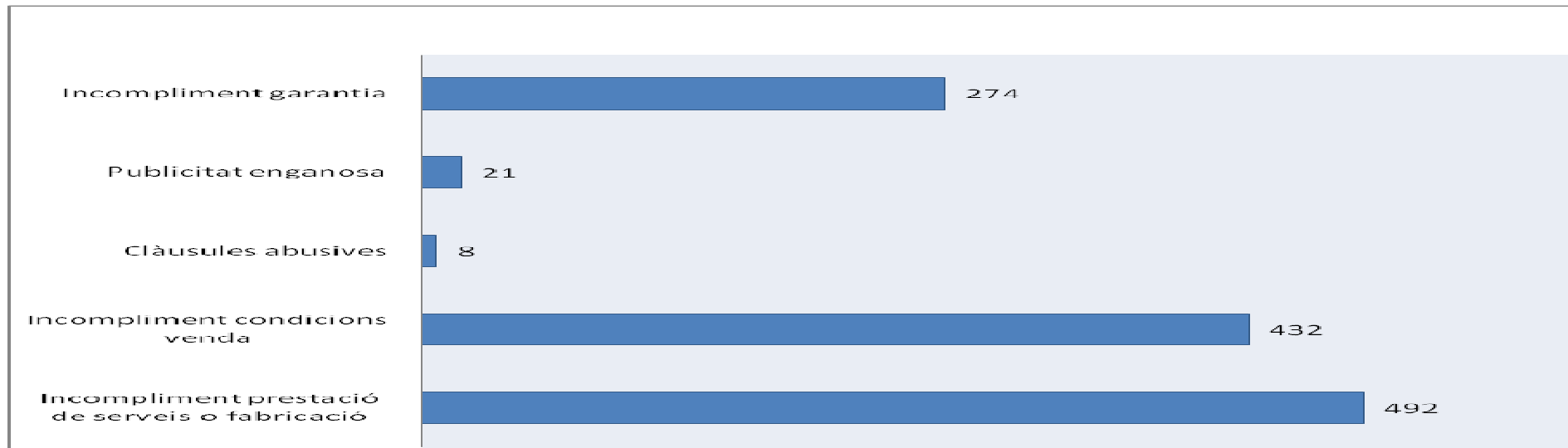
### Gestió dels expedients oberts

	<i>Nre</i>
Resoltes per acord .....	446
Conformitat.....	242
En tràmit .....	819
Traslladades a un organisme de consum.....	201
Traslladades a un altre organisme públic .....	185
Desistiment.....	48
Manca de documentació.....	8
Improcedent .....	31
Queixes.....	21
Altres motius.....	17
<b>Total .....</b>	<b>2.018 (*)</b>

(\*) Del total d'expedients oberts, 160 són denúncies, les quals s'han traslladat a l'organisme públic corresponent

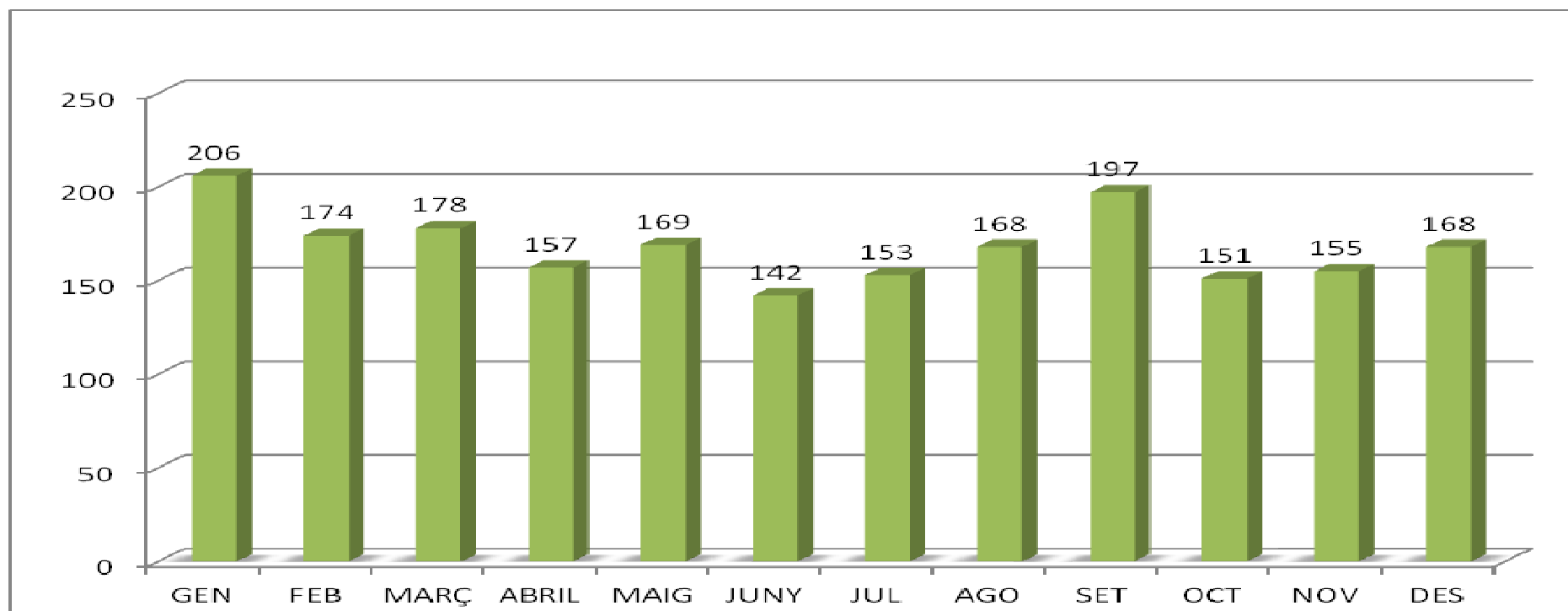
### Motius que han donat lloc a l'obertura dels expedients

	<i>Nre</i>
Incompliment de prestació de serveis o fabricació .....	492
Incompliment de condicions de venda.....	432
Clàusules abusives .....	8
Publicitat enganosa .....	21
Incompliment garantia .....	274
Facturació incorrecta.....	791
<b>Total .....</b>	<b>2.018</b>



### Evolució per mesos dels expedients oberts durant l'any 2015

Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
206	174	178	157	169	142	153	168	197	151	155	168



ANYS	EXP.OBERTS
1995	473
1996	728
1997	785
1998	960
1999	1.138
2000	1.358
2001	1.212
2002	1.232
2003	1.326
2004	1.557
2005	1.375
2006	1.264
2007	1.393
2008	1.742
2009	1.653
2010	1.828
2011	1.485
2012	2.290
2013	2.194
2.014	2.374
2015	2.018

**Evolució de les reclamacions (2000-2015)**

