

OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR (OMIC)

=====

2016

=====

SOL·LICITUD D'INFORMACIÓ DELS CONSUMIDORS I USUARIS

Al llarg de 2016, s'han fet **10.544** consultes, la qual cosa suposa que no s'ha experimentat gaire variació respecte de l'any anterior, en què se'n feren 10.647. En aquest exercici, del total de les consultes, n'hi ha hagudes **6.055** de presencials; **4.014**, de telefòniques i, **475**, de telemàtiques. Les consultes més freqüents han estat les de telefonia, les referents al sector serveis i les d'informació sobre l'estat de tramitació dels expedients oberts.

A continuació, s'esmenten els nivells percentuals més alts atenent els sectors més consultats, amb distinció dels diferents canals utilitzats per part de la ciutadania.

Consultes presencials més freqüents

Serveis.....	714 (11,79%)
Compres/vendes.....	599 (9,89%)
Consultes d'expedients.....	833 (13,76%)
Telefonia.....	1.743 (28,79%)
Informació general.....	485 (8,01%)
Direcció General de Consum/altres organismes.....	797 (13,16%)
Transports	634 (10,47%)

Consultes telefòniques més freqüents

Serveis.....	301 (7,50%)
Compres/vendes.....	371 (9,24%)
Consultes d'expedients.....	696 (17,34%)
Telefonia.....	702 (14,49%)
Informació general.....	547 (10,70%)
Direcció General de Consum /altres organismes.....	719 (13,63%)
Transports	337 (8,39%)

Consultes telemàtiques més freqüents

Serveis.....	101 (21,26%)
Compres/vendes	47 (9,89%)
Altres organismes.....	48 (10,10%)
Consultes d'expedients.....	96 (20,21%)
Transport aeri.....	42 (8,84%)
Telefonia.....	61 (12,84%)
Informació general	35 (7,37%)

RECLAMACIONS, QUEIXES I DENÚNCIES

S'han obert **1.778 expedients**, la qual cosa suposa un decrement d'un 25% respecte de l'any 2015, en què se n'obriren **2.374**.

Del total d'expedients oberts, **1.473** s'han iniciat presentant una reclamació; **284** 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 en què hi ha hagut més altes són **maig (186), abril (175) gener (165) i novembre (156)**. Quant als motius que originen l'obertura dels expedients cal destacar el de la facturació incorrecta i els preus (589), el d'incompliment de la prestació de serveis o de fabricació (478), el d'incompliment de les condicions de venda (466) i el de la garantia (224).

Els sectors que, en general, han motivat més altes han estat el de telecomunicacions, en què destaca la telefonia mòbil i la telefonia fixa/internet; el sector serveis, principalment el servei d'assistència tècnica; l'oci i la cultura, els serveis postals i els allotjaments turístics; el sector de compravenda quant a la garantia, les devolucions i les vendes a distància; finalment, el del transport aeri.

Dels **1.778** expedients oberts se n'ha resolt, per **acord** de les parts, un 30,15%; és a dir, **536**, la qual cosa suposa que ha continuat augmentant el percentatge d'acords respecte dels exercicis anteriors. Així, durant l'any 2015 se n'arxivà un 22,10%, 446 reclamacions d'un total de 2.018 expedients; durant l'exercici de 2014, el percentatge d'acords va ser d'un 17,27%, 410 reclamacions d'un total de 2.374 expedients; durant 2013, se n'arxivà per acord un 17,18%, 377 de 2.194.

De la resta d'expedients, **177** s'han resolt per **conformitat**; **508** han estat traslladats a un altre organisme, 218 dels quals, a la Direcció General de Consum i, 290, 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 **31** reclamacions per desistiment; **48** per improcedència; **28** per queixes; **14** per manca de documentació i, els **16** expedients restants, per altres motius.

Al llarg de 2016 s'ha experimentat un decrement dels expedients **en tràmit** a l'hora de redactar la Memòria, **420**, la qual cosa suposa un 23,62% respecte del total d'expedients oberts durant l'exercici, davant els **819** de l'any anterior, que suposaren un 40,58% dels expedients donats d'alta.

En data de 15 de març de 2017, moment en què es redacta la Memòria, s'han arxivat **2.244** expedients; 5 corresponen a expedients oberts durant l'any 2014; 865, a expedients oberts durant el 2015; 1.358 han estat donats d'alta durant l'exercici 2016 i, finalment, 16 corresponen a expedients oberts durant l'any 2017. Del total, s'han resolt per acord 803 expedients.

De la resta d'expedients arxivats durant aquest exercici, 398 s'han resolt per conformitat; 840 s'han derivat a un altre organisme; en 66 ha desistit el reclamant; 36 corresponen a queixes; 59 s'han arxivat per improcedència i, 18, per manca de documentació; la resta, 24, per altres motius.

El percentatge d'expedients oberts iniciats per reclamacions presentades via telemàtica es manté pràcticament constant respecte de l'exercici anterior, ja que el decrement experimentat només ha estat d'un 1,20%. L'any 2015 se n'hi presentaren 199 d'un total de 2.018 expedients oberts (**9,86%**), i aquest exercici se n'hi han presentat 154 de 1.778 (**8,66%**).

La recepció de reclamacions, denúncies o queixes i l'inici d'un procés d'intermediació amb les empreses o els professionals a què s'ha reclamat, 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 de millorar la prestació del servei.

Com a continuació del procés d'implantació de la Carta de compromisos i la millora contínua, al llarg de 2016 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, les denúncies o les 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 dels compromisos adquirits a la Carta de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor durant 2014, 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.

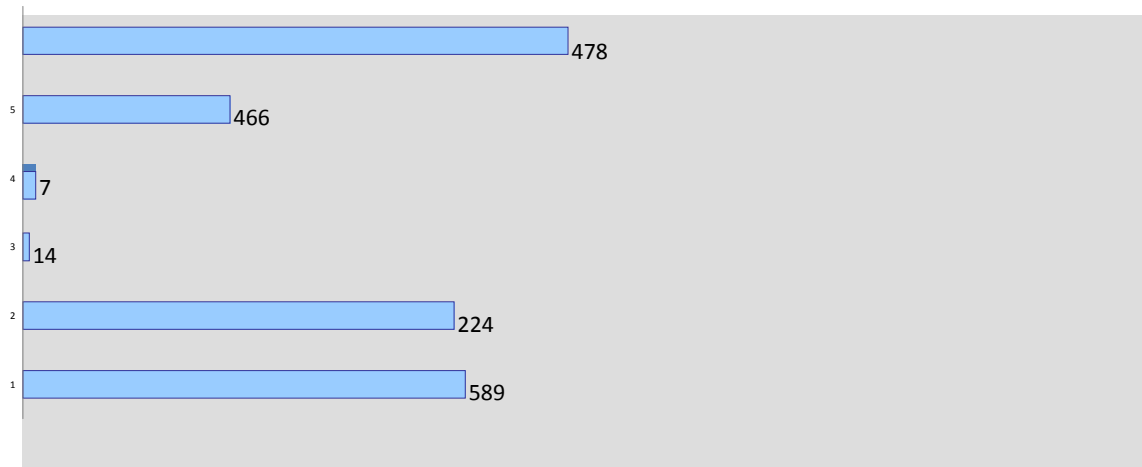
Es presenten a continuació els gràfics relatius a les reclamacions classificades per temes, gestió, motius i evolució de les reclamacions.

Gestió dels expedients oberts per temes

Resoltes per acord.....	536
Conformitat.....	177
En tràmit	420
Traslladades a la Direcció General de Consum.....	218
Traslladades a un altre organisme públic.....	290
Desistiment.....	31
Manca de documentació.....	14
Improcedent.....	48
Queixes.....	28
Altres.....	16
Total	1.778

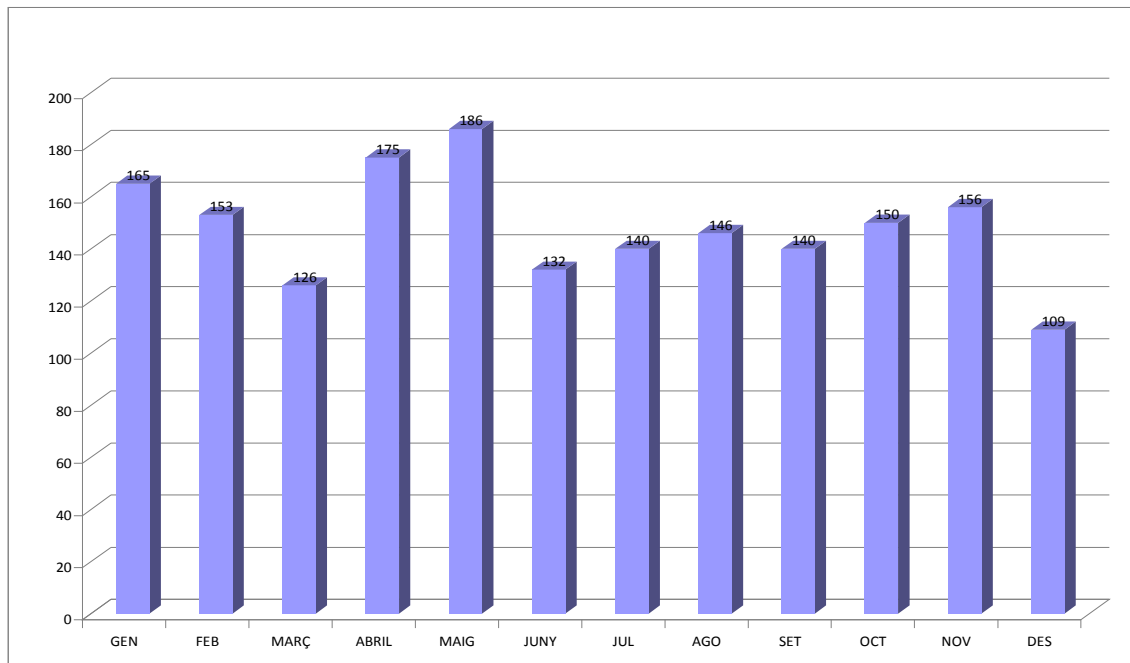
Motius que han donat lloc a l'obertura dels expedients

Incompliment de la prestació de serveis o de fabricació.....	478
Incompliment de condicions de venda.....	466
Clàusules abusives.....	7
Publicitat enganyosa.....	14
Incompliment de garantia.....	224
Facturació incorrecta.....	589
Total.....	1.178

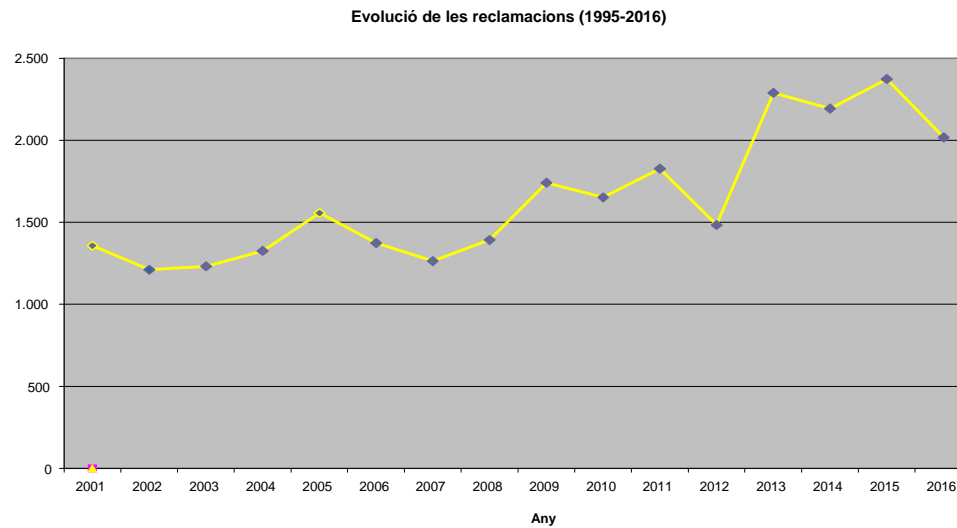


Evolució dels expedients oberts durant l'any 2016

Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
165	153	126	175	186	132	140	146	140	150	156	109



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
2014	2.374
2015	2.018
2016	1.778



SECTORS	NRE. DE RECLAMACIONS
PRODUCTES	
Electrodomèstics	38
Mobles i decoració	10
Altres matèries	27
COMPRA/VENDA	
Comerç electrònic	15
Vendes a distància	21
Rebaixes	10
Devolucions	31
Etiquetatge	10
Vendes fora d'establiment	18
Garantia	164
Facturació	11
Altres matèries	40
HABITATGE	
Reformes i reparacions	12
Altres	10
SERVEIS	
Agències de viatge	22
Oci i cultura	60
Restauració	38
Lloguers de vehicles	30
Assistència tècnica	66
Serveis postals	32
Reparació de vehicles	17
Ensenyament no reglat	15
Serveis sanitaris	20
Centres esportius	12
Allotjament turístic	22
Altres serveis	88
SUBMINISTRAMENTS	2
TRANSPORTS	
Aeri	286
Marítim	22
Terrestre	1
TELECOMUNICACIONS	15
Telefonia fixa	5
Telefonia fixa/internet	249
Telefonia mòbil	324
Altres	35
TOTAL	1.778

