

OFICINA MUNICIPAL D' INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR (OMIC)

=====

2014

SOL·LICITUD D'INFORMACIÓ DELS CONSUMIDORS I USUARIS

Al llarg del 2014 se han dut a terme 10.647 consultes, la qual cosa suposa un notable increment d'un 19,07% respecte de l'any anterior, en què se'n realitzaren 8.613. En aquest exercici del total de les consultes n'hi ha hagut 6.534 de presencials, 3.316 de telefòniques i 797 de telemàtiques (per aquest mitjà han baixat un 22,31% respecte de l'any 2013, en què se'n varen presentar 1.026). Els sectors més consultats , en general, han estat els de telefonia, els referents a altres organismes i els que fan referència als serveis.

A continuació s'esmenten els nivells percentuals més alts atenent els sectors més consultats, amb distinció dels diferents canals utilitzats pel ciutadà.

Consultes presencials més demandades

Serveis.....	673(10,29%)
Compres/vendes.....	505 (7,72%)
Consultes exp.....	658 (10,07%)
Telefonia.....	1694 (25,92%)
formació general.....	592 (9,06%)
Direcció General de Consum /altres organismes.....	716 (10,95%)

Consultes telefòniques més demandades

Serveis.....	210 (6,33%)
Compres/vendes.....	270 (8,14%)
Consultes exp.....	478 (14,41%)
Telefonia.....	7.32 (22,07%)
Informació general.....	3.55 (10,70%)
Direcció General de Consum /altres organismes.....	4.57(13'78%)

Consultes telemàtiques més demandades

Serveis.....	181 (22,71%)
Compres/vendes	141 (17,69%)
Altres organismes.....	58 (7,27%)
Consultes exp.....	68 (8,57%)
Transport aeri.....	66 (8,28%)
Telefonia.....	175 (21,95%)

RECLAMACIONS, QUEIXES I DENÚNCIES

Durant l'any 2014 s'han obert un total de **2.374** expedients , la qual cosa suposa un increment d'un **8,20%** respecte de l'any 2013, en què se'n obriren un total de 2.194. Del total d'expedients oberts, **2.180** s'han iniciat presentant una reclamació; **160** fan referència a denúncies, les quals s'han traslladat a l'organisme públic competent, i **34** s'han originat per queixes.

Els mesos de l'any 2014 en què hi ha hagut més altes són **gener** (242), **agost** (321) i **setembre** (234). 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, 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 productes (facturació, garantia, preus) , el de telefonia fixa/internet, el de serveis en general i el de transport aeri.

Al llarg de l'any 2014 s'ha experimentat un increment dels expedients en tràmit a l'hora de redactar la Memòria : 1.226 davant els 825 de l'any anterior. L'augment està motivat per a la introducció de nous tràmits en el procediment de mediació a partir del segon semestre de l'any 2013 en compliment de la recomanació de la Direcció General de Consum del Govern de les Illes Balears i l'augment del total d' expedients oberts durant l'exercici 2014.

Durant l'any 2014 s'han arxivat en total de 1.653 expedients; 1148 corresponen a expedients oberts durant l'any 2014 i la resta corresponen a l' any 2012 i l'any 2013. Del total s'han resolt per acord 573.

De la resta d'expedients arxivats durant aquets exercici, 365 s'han resolt per conformitat, 550 s'han derivat a un altra organisme, 68 per desistiment del reclamant, 37 corresponen a queixes, 47 s'han arxivat per improcedència i 13 per manca de documentació.

Del total d' expedients oberts durant l'any 2014 s'han resolt per acord de las parts **410** reclamacions la qual cosa suposa que es manté pràcticament constant el percentatge d'acords respecte del exercici anterior, en que s'arxivaren, per acord 377 reclamacions d'un total de 2.194 expedients donats d'alta.

De la resta d'expedients, 245 s'han resolt per conformitat; 373 han estat traslladats a un altre organisme, dels quals 316 s'han traslladat a un organisme de consum i 57 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 33 reclamacions per desistiment, 45 per improcedència, 13 per manca de documentació i 29 arxius corresponent a queixes.

Les reclamacions presentades per via telemàtica han experimentat un increment. L'any 2013 se'n varen presentar 196 i durant aquest exercici se n'han presentades 251 el que suposa un increment percentual d'un 28,06%.

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 2014 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 2015 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 el 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, així com el quadre de comandament de l' OMIC ,on s'observa que durant el 2014 s'han complert els compromisos de la Carta de serveis.

Expedients oberts per temes

Comerç, compres

Productes (garantia, facturació, preus,).....	357
Automòbils	9
Calçat i tèxtil.....	14
Electrodomèstics.....	97
Mobles i decoració	26

Habitatge

Arrendaments	7
Compra d'habitatge	3
Reformes.....	2
Reparacions.....	2

Serveis

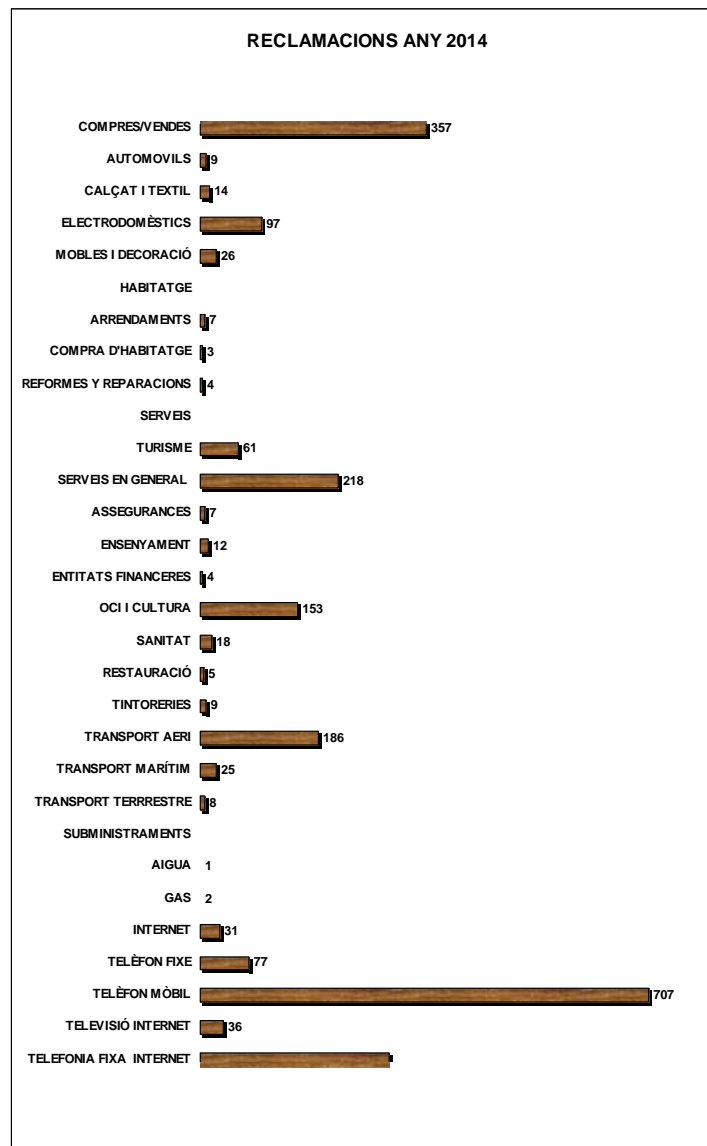
Turisme (agències de viatges i hotels).....	61
Serveis	218

Ensenyament no reglat	12
-----------------------------	----

Entitats financeres	4
Oci i cultura	153
Sanitat	18
Restauració.....	5
Tintoreries.....	9
Transport aeri.....	186
Transport marítim	25
Transport terrestre.....	8

Subministraments

Aigua.....	1
Butà.....	2
Telèfon fix.....	77
Telèfon mòbil	707
Internet	31
Televisió/internet.....	36
Telèfon fix/internet.....	297
Total	2.374



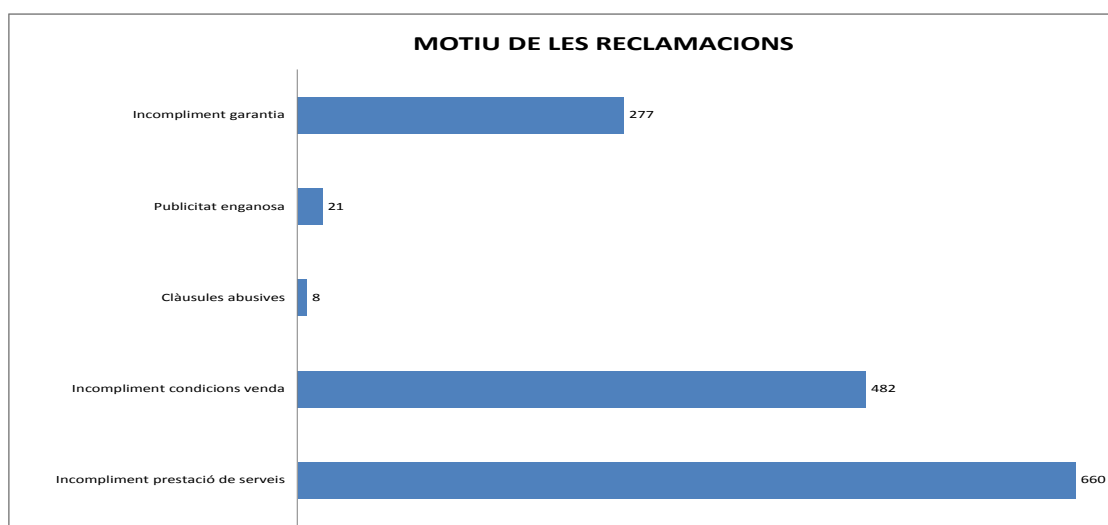
Gestió dels expedients oberts

	<i>Nre</i>
Resoltes per acord	410
Conformitat.....	245
En tràmit	1.226
Traslladades a un organisme de consum	316
Traslladades a un altre organisme públic	57
Desistiment.....	33
Manca de documentació.....	13
Improcedent	45
Queixes.....	29
Total	2.374 (*)

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

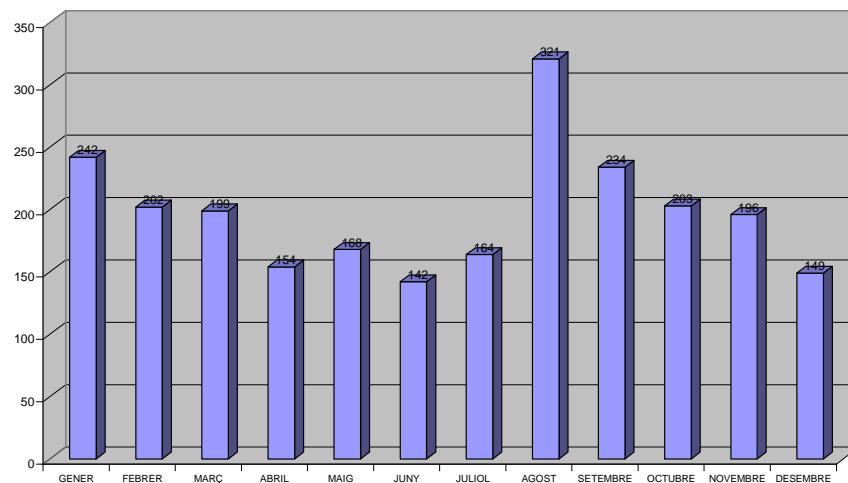
Motius que han donat lloc a l'obertura dels expedients

	<i>Nre</i>
Incompliment prestació de serveis o fabricació	660
Incompliment de condicions de venda	482
Clàusules abusives	8
Publicitat enganosa	21
Incompliment garantia	277
Facturació incorrecta.....	926
Total	2.374



Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
242	202	199	154	168	142	164	321	234	203	196	149

EVOLUCIÓ PER MESOS DE LES RECLAMACIONS ANY 2014



Evolució de les reclamacions (1995-2014)

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

