

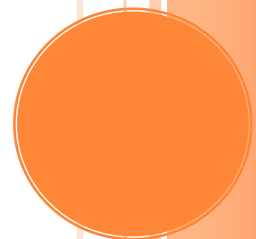


INFORME ESTADÍSTICO AÑO 2015

*FEDERACIÓN MURCIANA DE ASOCIACIONES
DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y
USUARIOS THADERCONSUMO*



Diciembre de 2015



INFORME ESTADÍSTICO AÑO 2015

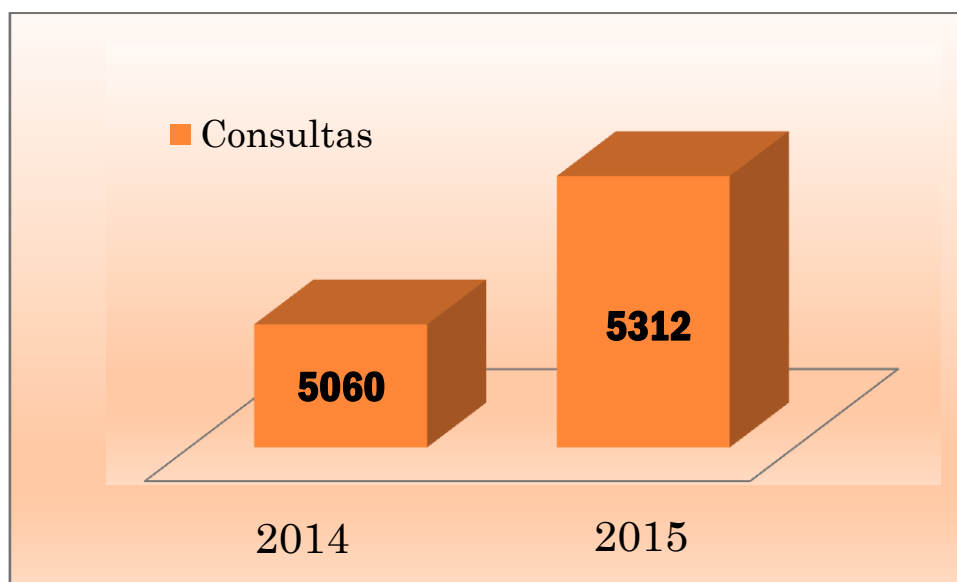
FEDERACIÓN MURCIANA DE ASOCIACIONES DE AMAS DE CASA,
CONSUMIDORES Y USUARIOS THADERCONSUMO

Resumen de datos de las oficinas de atención al consumidor integradas en la
Federación Murciana de Asociaciones de Amas de Casa, Consumidores y
Usuarios THADERCONSUMO®

En base a los siguientes criterios:

1- Número de consultas recibidas en las oficinas.

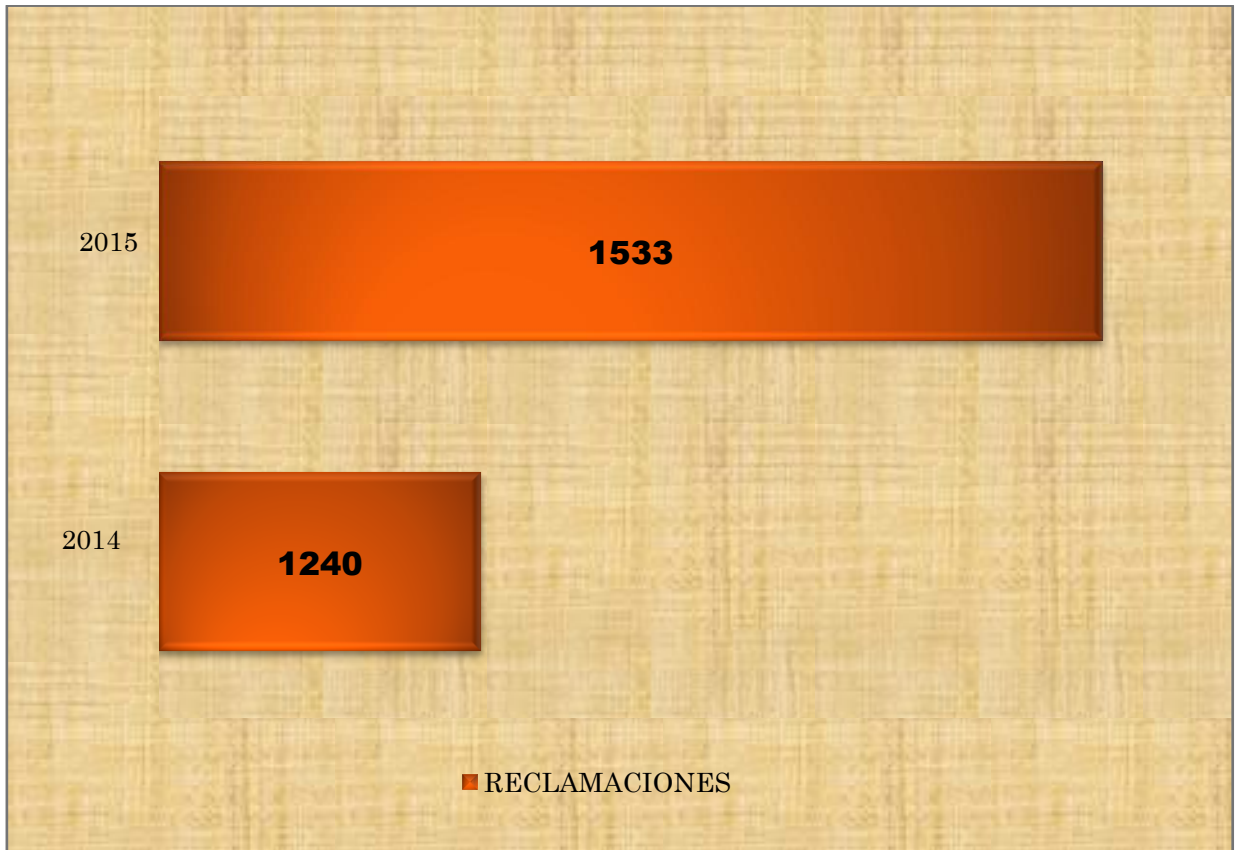
CONSULTAS	ENERO-DICIEMBRE 2015
Total recibidas	5312
Media diaria*	24
Incremento 2013/2014	4.98%



(*) Días de atención al consumidor. (220 días)

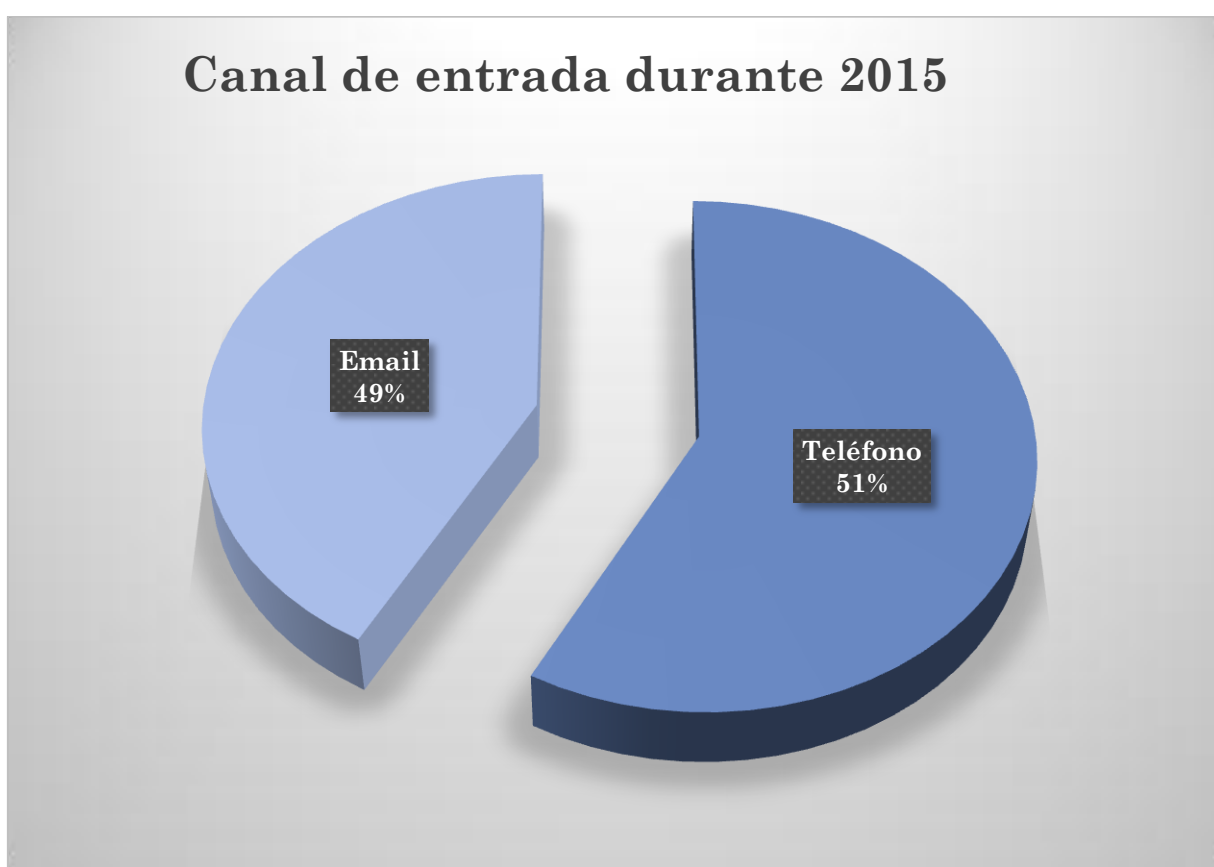
2- Número de reclamaciones tramitadas.

RECLAMACIONES	ENERO-DICIEMBRE 2015
Total	1533
Media semanal	29
Incremento 2014/2015	19.1%



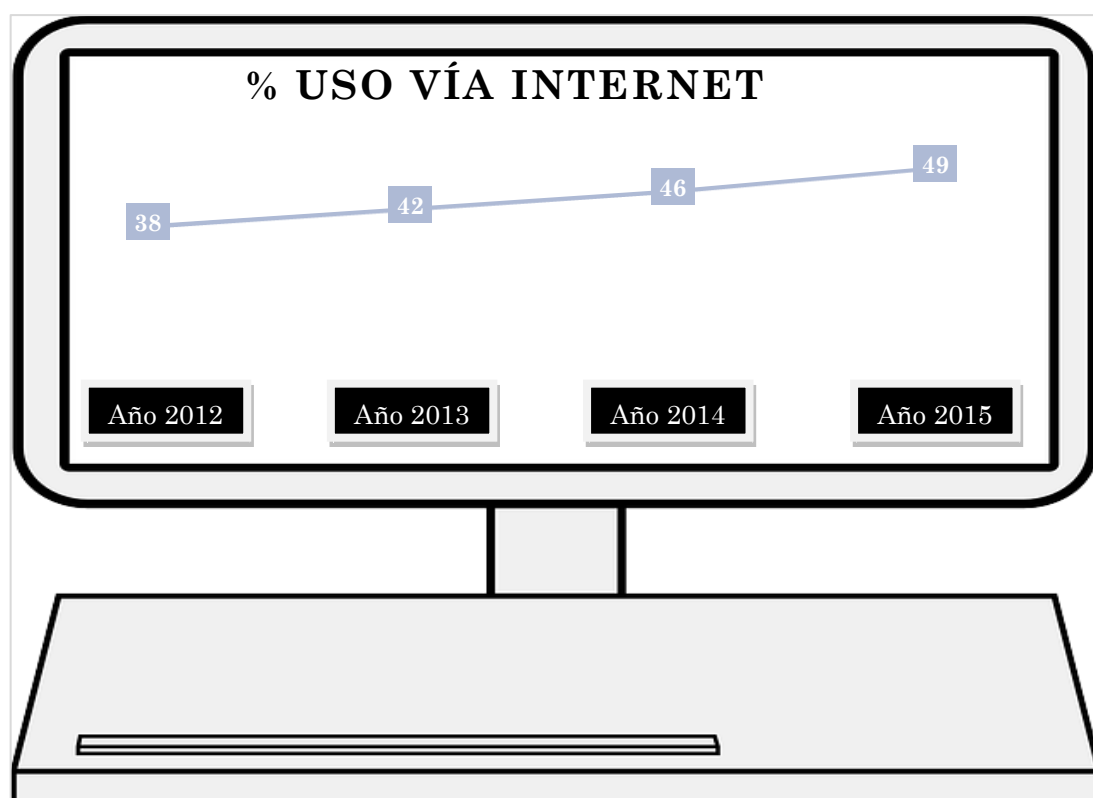
3- Canal de entrada de las consultas utilizado por el consumidor.

VÍA	2014	2015
Teléfono	54%	51%
E-mail	46%	49%



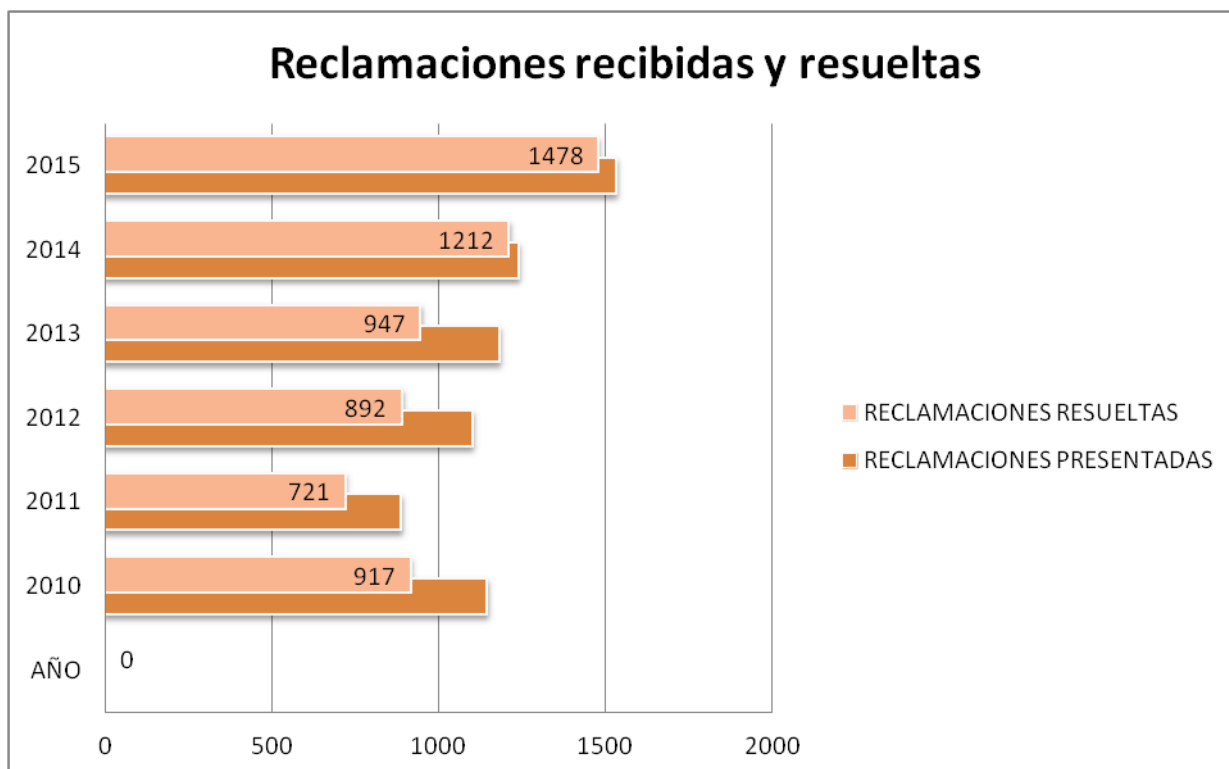
4- Sobre el total de utilización vía Internet en los últimos años.

RECLAMACIONES Y CONSULTAS	% SOBRE EL TOTAL
2015	49
2014	46
2013	42
2012	38
2011	35
2010	32



5- Número de reclamaciones recibidas y resueltas en las oficinas de atención al consumidor de la Federación Murciana de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios THADERCONSUMO®

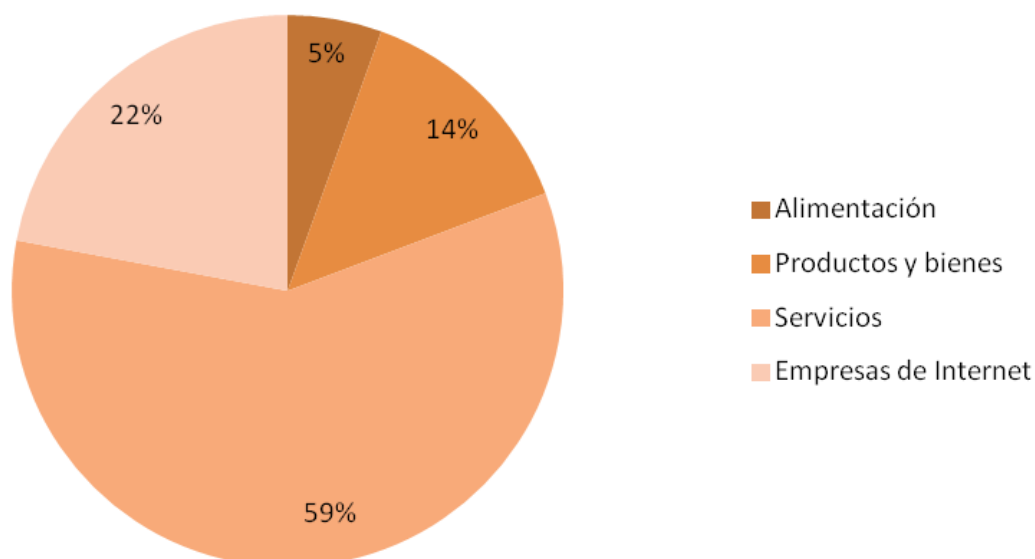
AÑO	RECLAMACIONES PRESENTADAS	RECLAMACIONES RESUELTAS
2010	1146	917
2011	889	721
2012	1102	892
2013	1183	947
2014	1240	1212
2015	1533	1478



6- Consultas por secciones recogidas en las Oficinas de Atención al Consumidor integradas en la Federación Murciana de Asociaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios THADERCONSUMO®

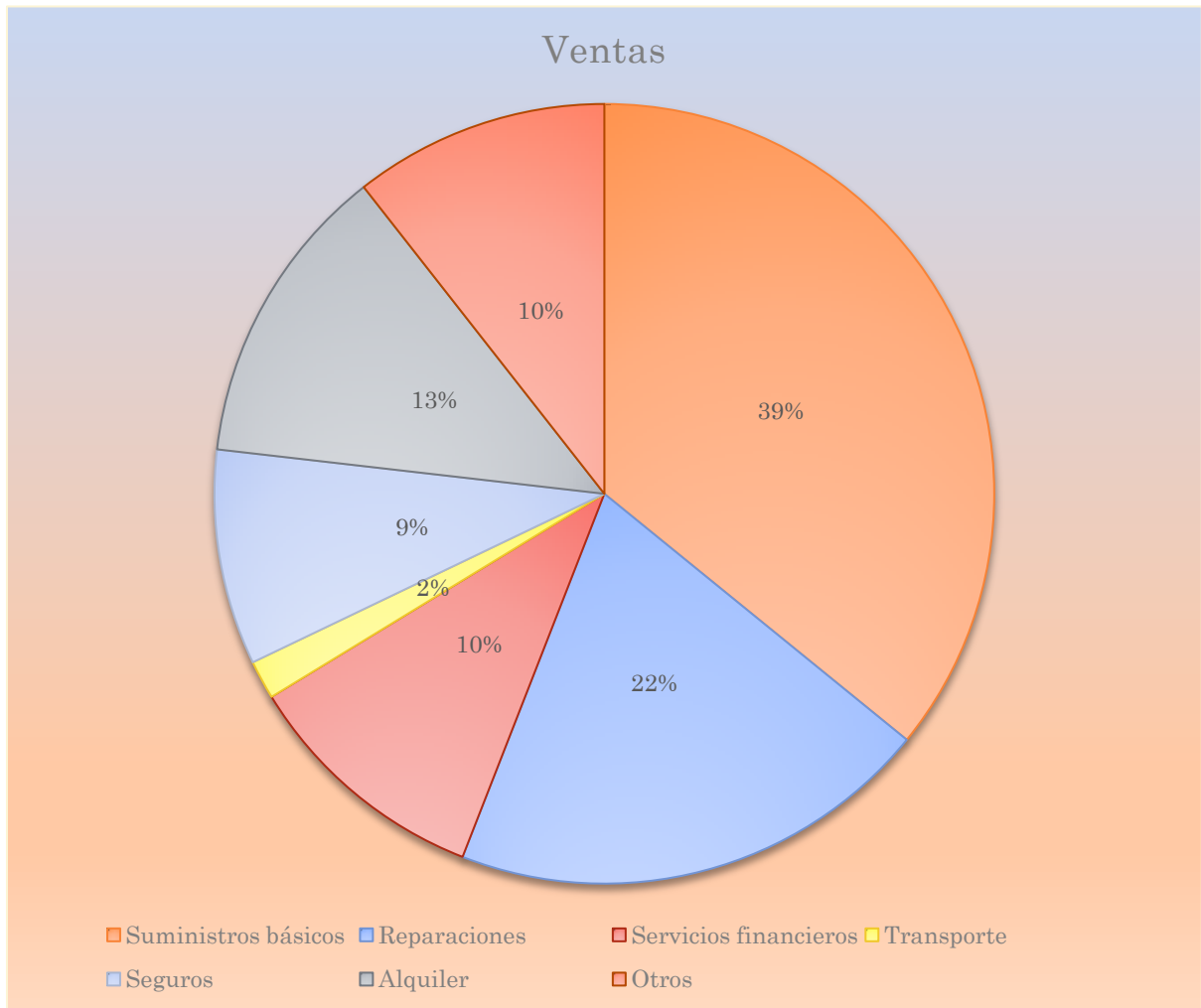
	2015	%
Alimentación	293	5.52
Productos y bienes	729	13.72
Servicios	3118	58.70
Empresas de Internet	1172	22.06

Número de consultas por sectores 2015



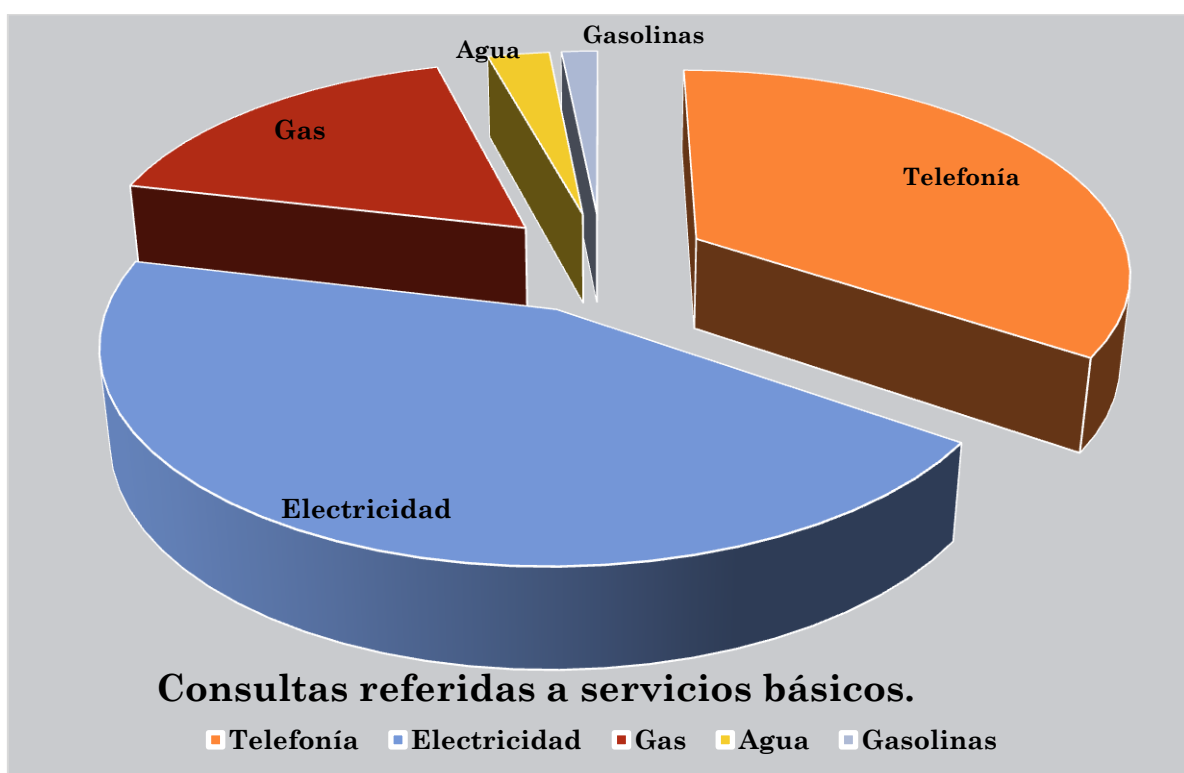
CONSULTAS POR SERVICIOS

CONCEPTO	CONSULTAS	%
Suministros básicos	1211	38.9
Reparaciones	678	21.75
Servicios financieros	350	11.23
Transporte	54	1.74
Seguros	302	9.69
Alquiler	426	13.66
Otros	97	3.03



CONSULTAS REFERIDAS A SUMINISTROS BÁSICOS

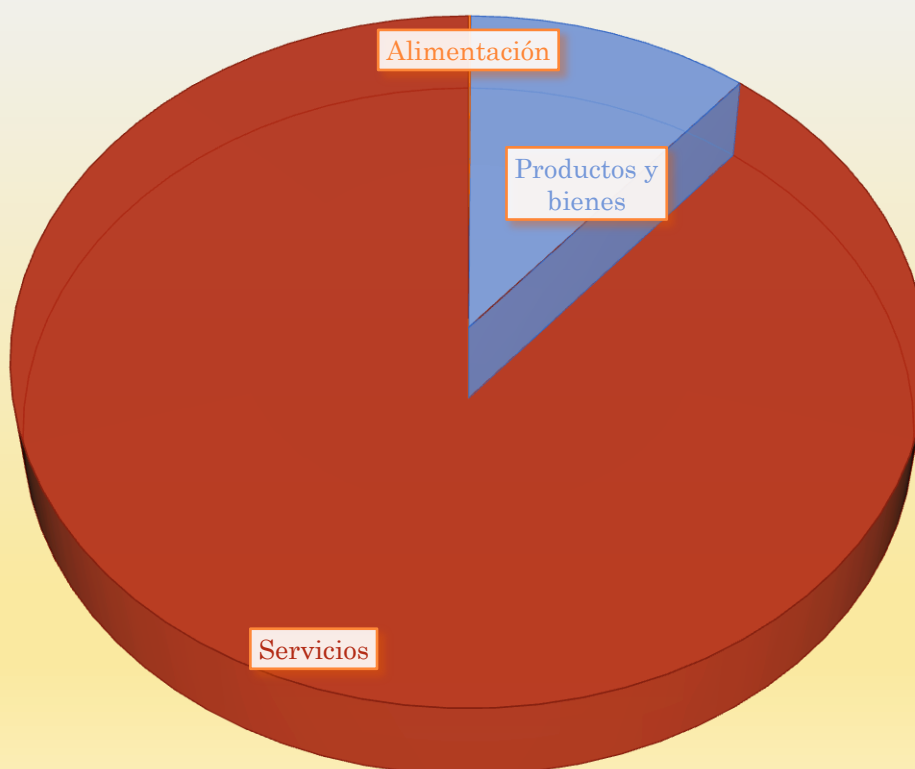
SUMINISTROS BÁSICOS	2015	%
Telefonía	413	34.1
Electricidad	607	50.12
Gas	142	11.73
Agua	39	3.22
Gasolinas	10	0.83



7- Reclamaciones por secciones recogidas en las Oficinas de Atención al Consumidor integradas en la Federación Murciana de Asociaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios THADERCONSUMO®

	2015	%
Alimentación	7	0.45
Productos y bienes	310	20.23
Servicios	1216	79.32

RECLAMACIONES POR SECTORES



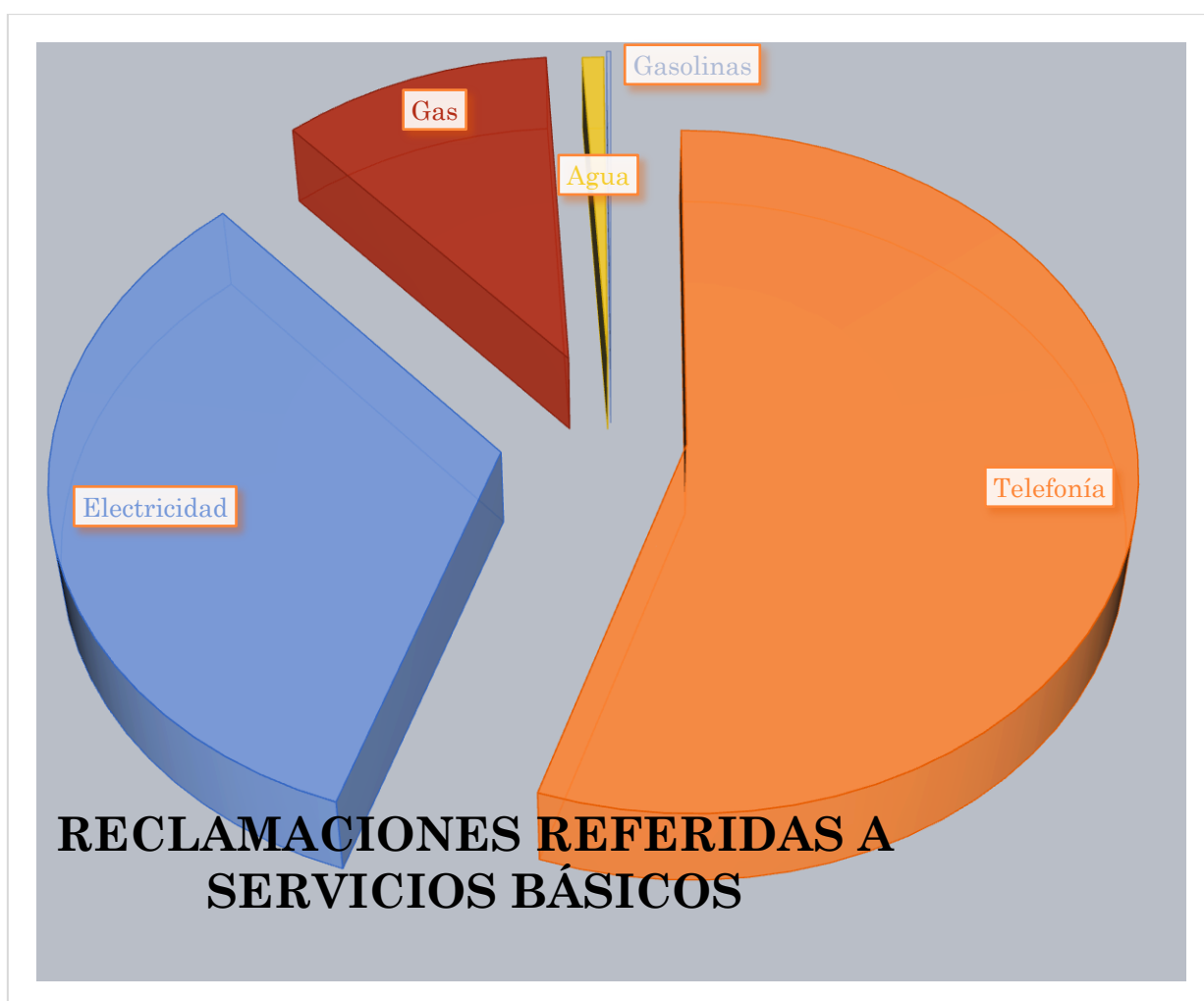
RECLAMACIONES POR SERVICIOS.

	2015	%
Suministros básicos	574	47.2
Reparaciones	209	17.19
Servicios financieros	85	6.99
Transporte	79	6.5
Seguros	51	4.19
Alquiler	178	14.64
Otros	40	3.29



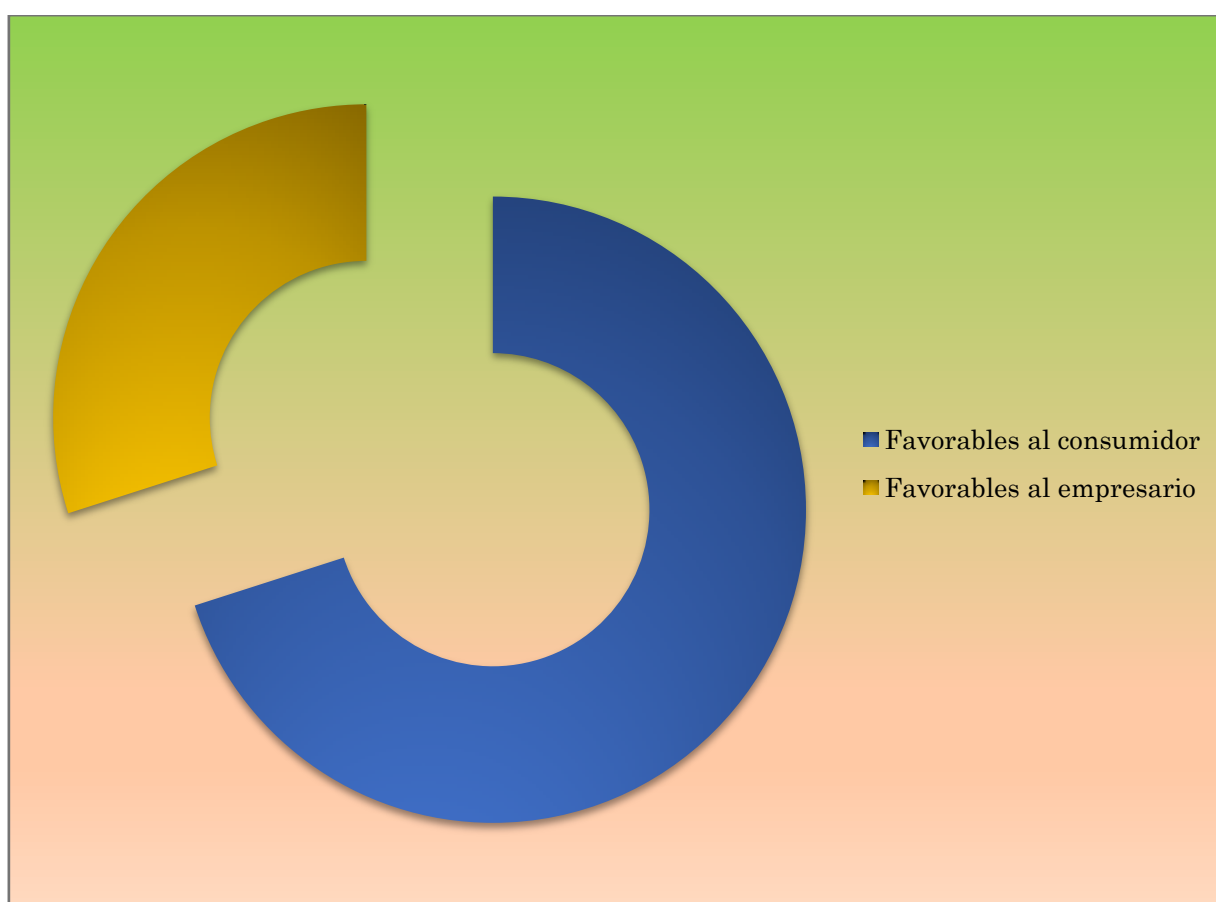
RECLAMACIONES REFERIDAS A SUMINISTROS BÁSICOS

SUMINISTROS BÁSICOS	2015	%
Telefonía	290	50.52
Electricidad	250	43.55
Gas	22	3.83
Agua	4	0.7
Gasolinas	8	1.40



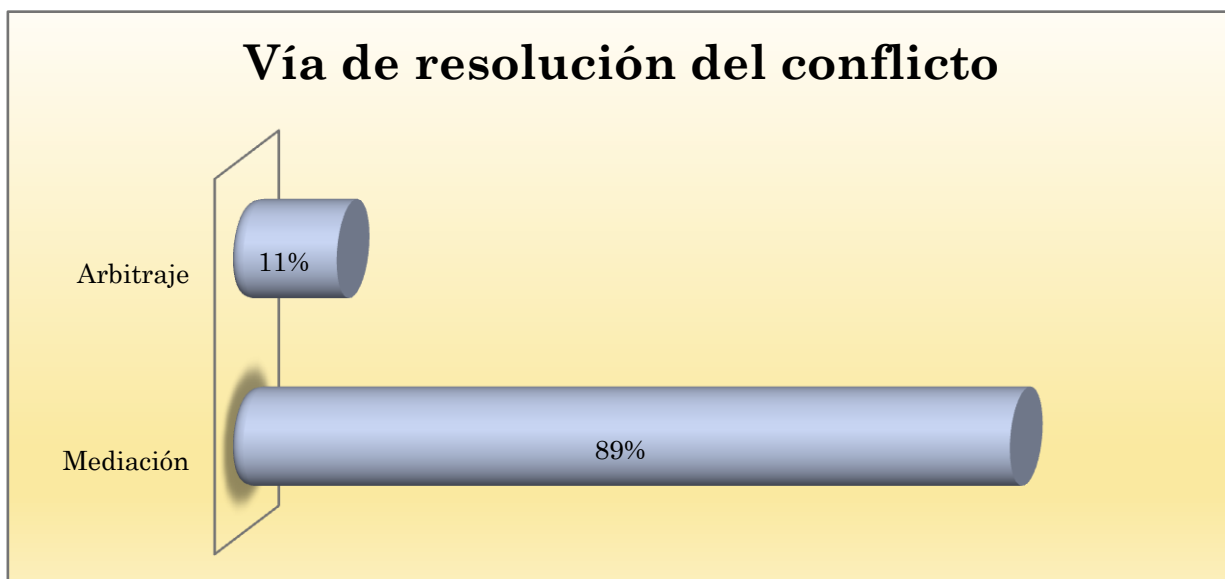
8- Sentido de la resolución de la reclamación a través de las Oficinas de Atención al Consumidor e THADERCONSUMO®

Reclamaciones resueltas en el año 2015	Número	%
Favorable al consumidor	1254	84.84
Favorable al empresario	224	15.16



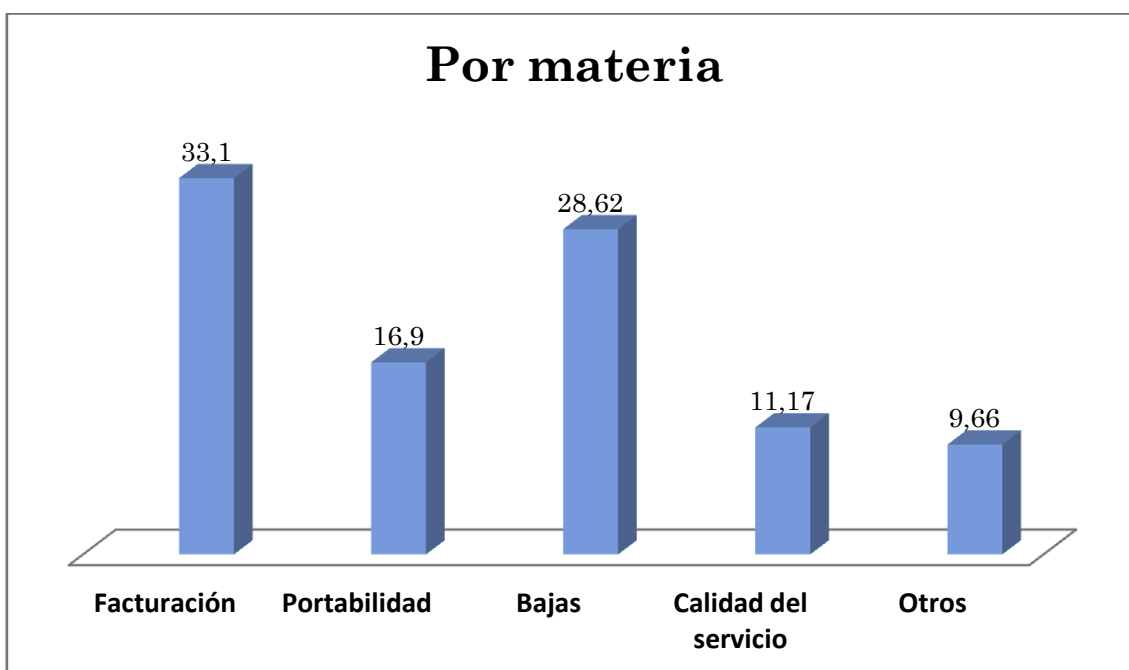
VÍA DE RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

MEDIACIÓN	89%
ARBITRAJE	11%



9- Reclamaciones recibidas en materia de telefonía.

RECLAMACIÓN POR MATERIA.	2015	% SOBRE EL TOTAL.
Facturación	96	33.1
Portabilidad	49	16.9
Bajas	83	28.62
Calidad del servicio	34	11.72
Otros	28	9.66



POR TIPO DE TELEFONÍA

TIPO DE TELEFONÍA	NÚMERO DE RECLAMACIONES	%
Fija	8	2.76
Móvil	193	66.55
Voz y datos	89	30.69



POR OPERADORES

OPERADORA	%
Vodafone	29.75
Orange	25.01
Movistar	21.15
Yoigo	10.08
OMV	14.01



10- Reclamaciones recibidas en materia de electricidad.

POR COMERCIALIZADORAS:

COMERCIALIZADORA	%
<i>Iberdrola</i>	93
<i>Endesa</i>	3
<i>EDP</i>	3
<i>E.On</i>	1

