

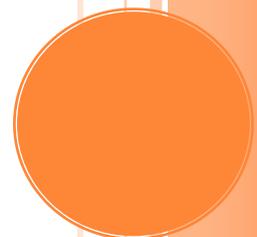


INFORME ESTADÍSTICO AÑO 2014

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



Enero de 2015



INFORME ESTADÍSTICO AÑO 2014

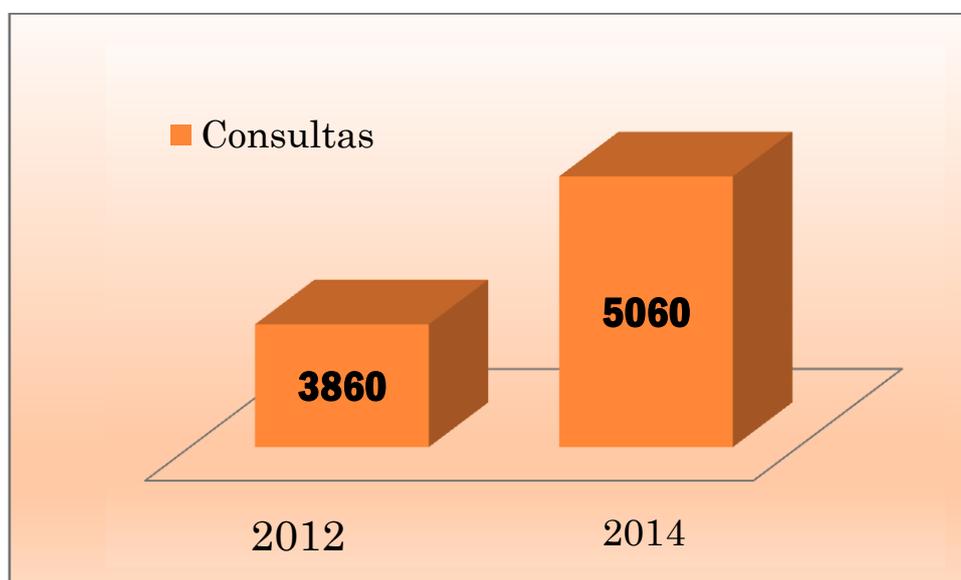
*FEDERACIÓN MURCIANA DE ASOCIACIONES DE AMAS DE CASA,
CONSUMIDORES Y USUARIOS THADERCONSUMO*

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.

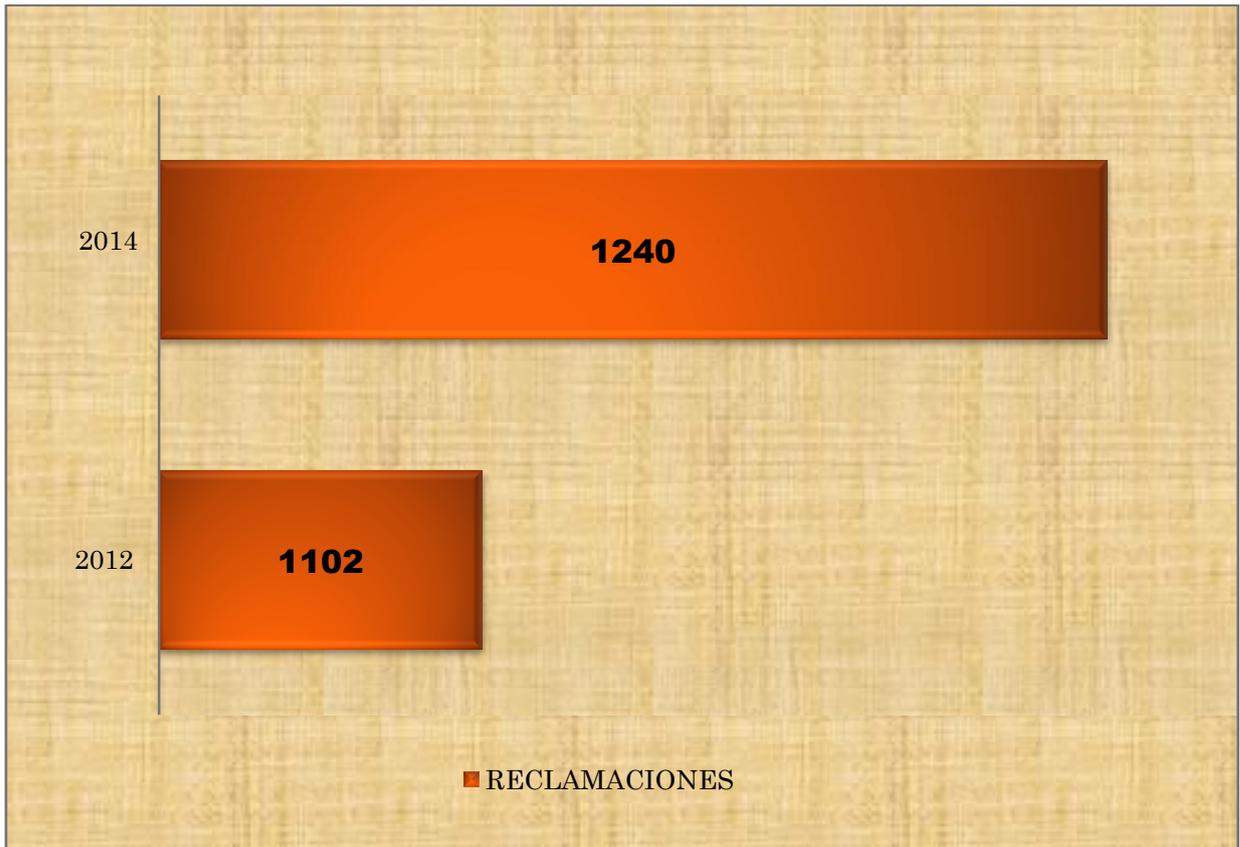
CONSULTAS	ENERO-DICIEMBRE 2014
Total recibidas	5060
Media diaria*	23
Incremento 2013/2014	14,60%



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

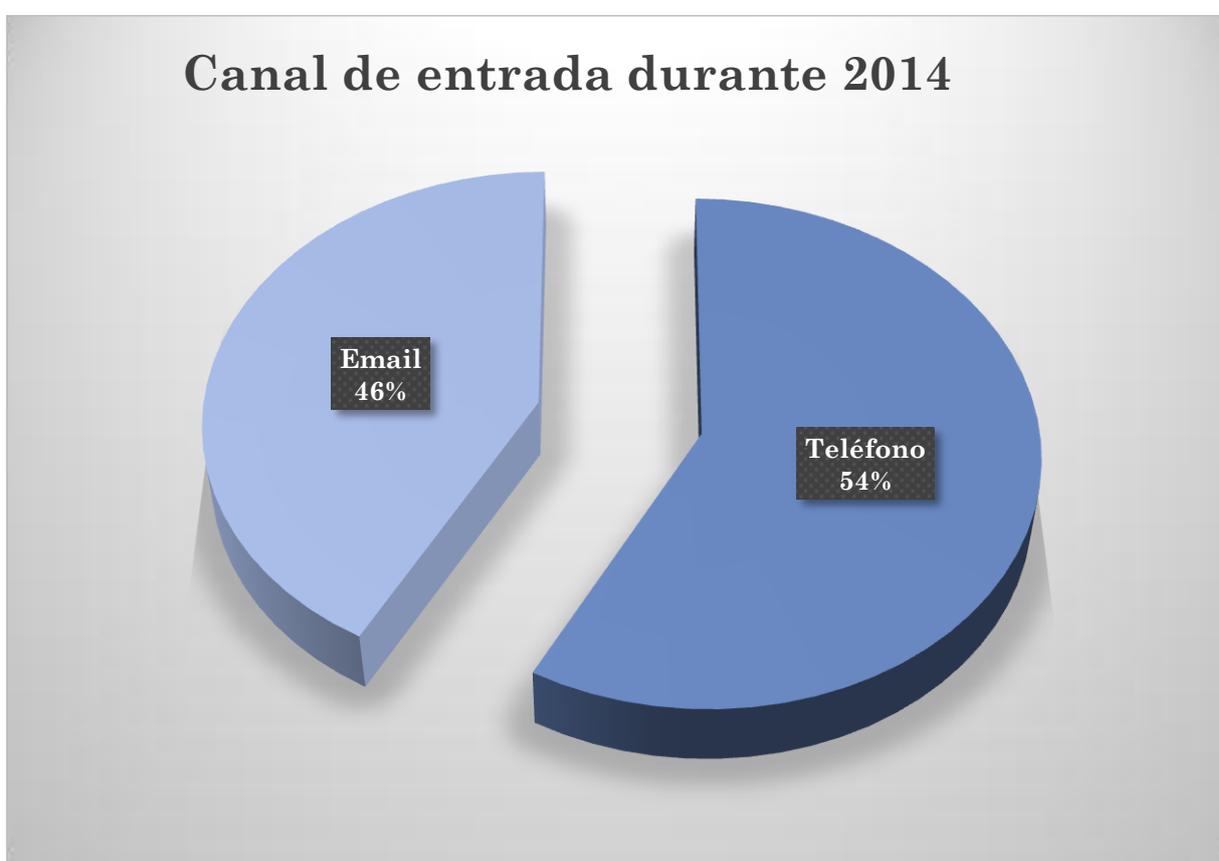
2- Número de reclamaciones tramitadas.

RECLAMACIONES	ENERO-DICIEMBRE 2014
Total	1240
Media semanal	24
Incremento 2013/2014	4.81%



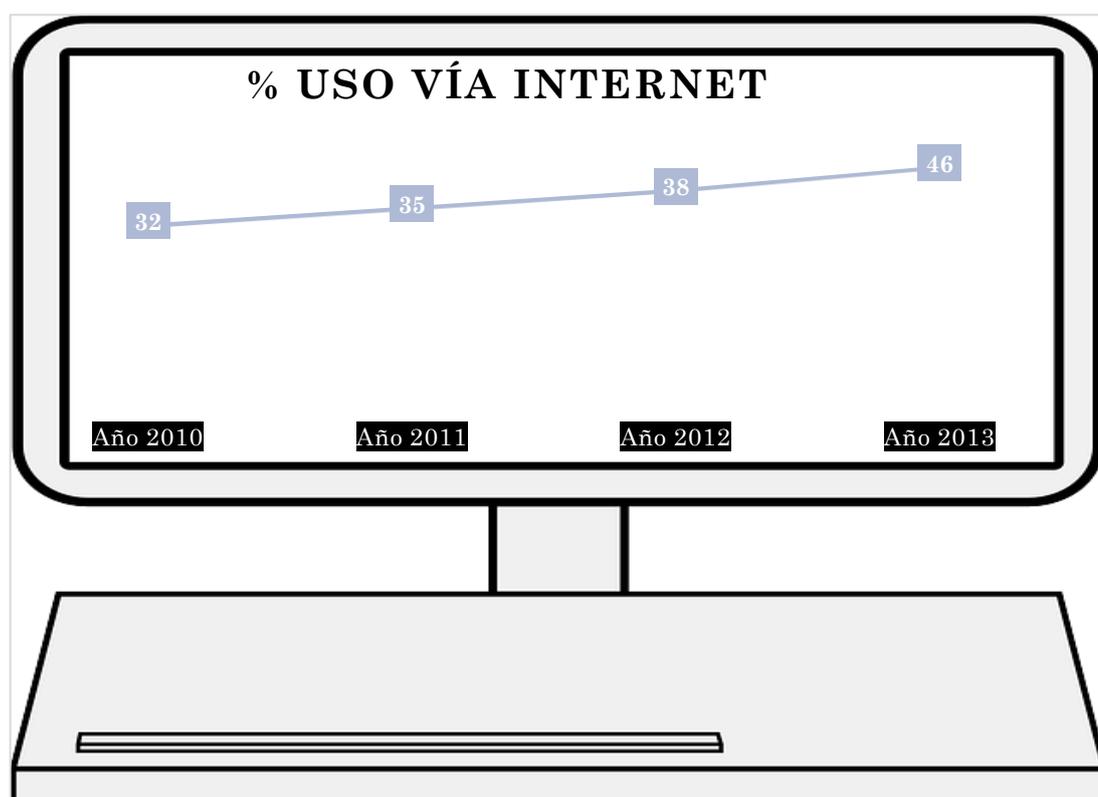
3- Canal de entrada de las consultas utilizado por el consumidor.

VÍA	2013	2014
Teléfono	58%	54%
E-mail	42%	46%



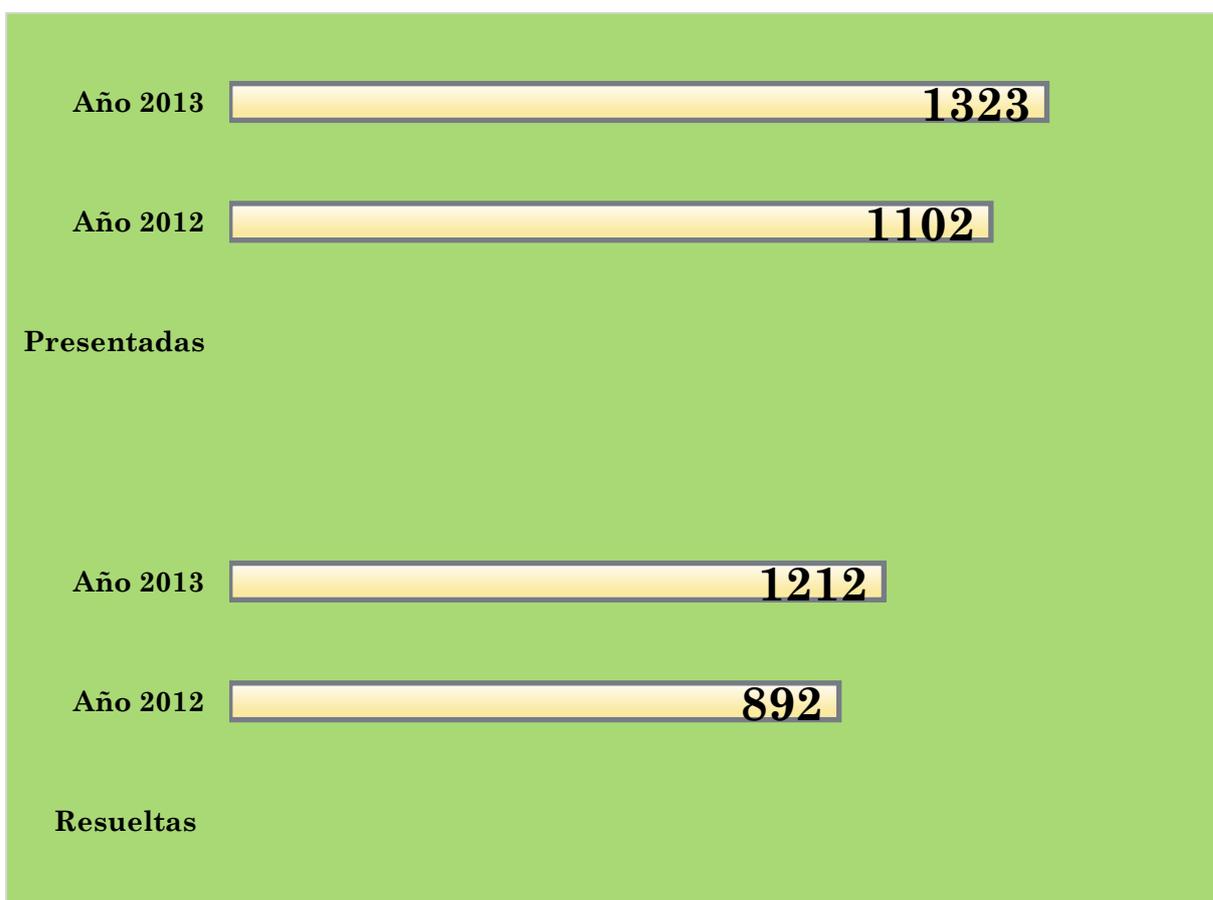
4- Sobre el total de utilización vía Internet en los últimos años.

RECLAMACIONES Y CONSULTAS	% SOBRE EL TOTAL
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	1323	1212



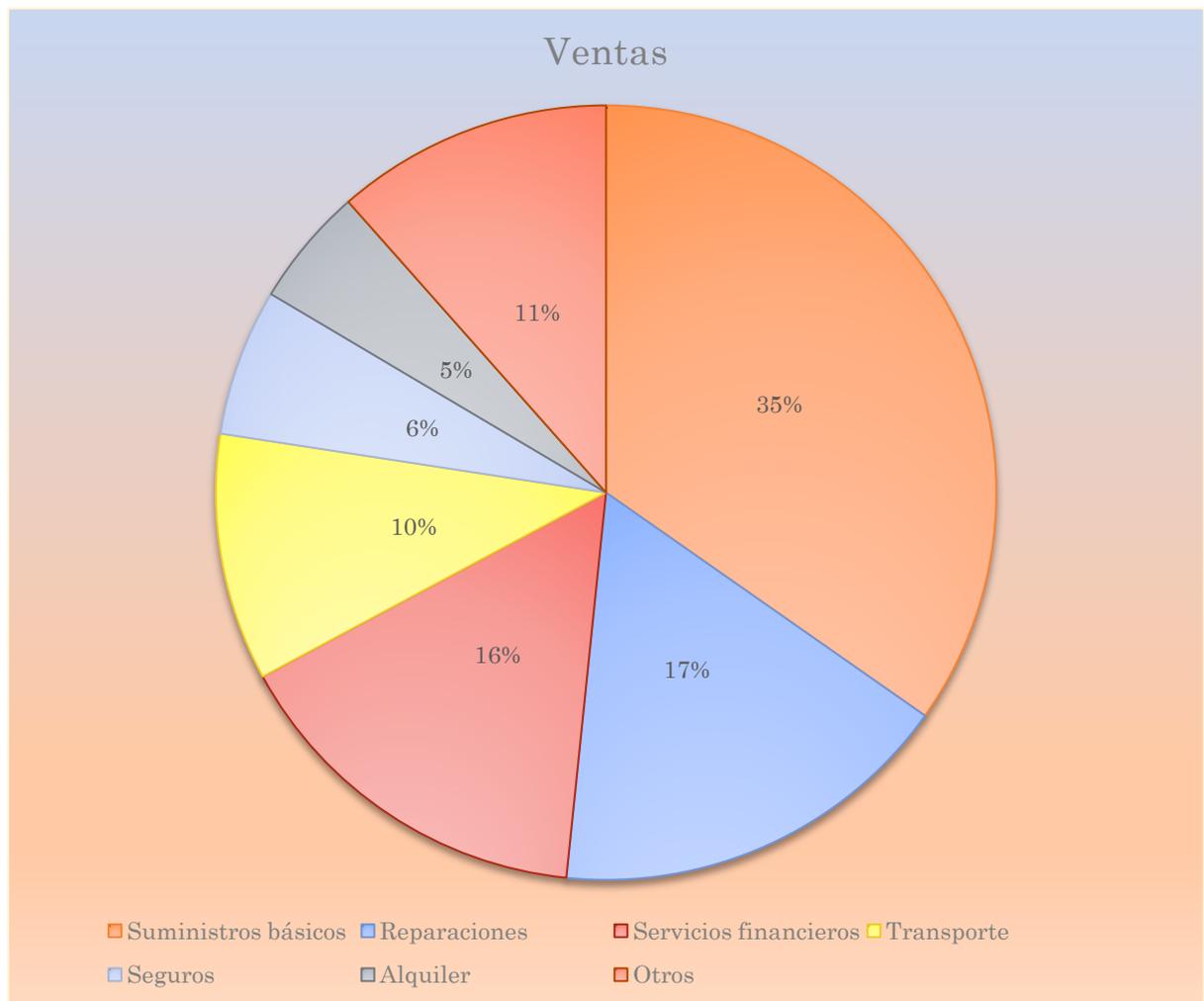
6- Consultas por secciones recogidas en las Oficinas de Atención al Consumidor integradas en la Federación Murciana de Asociaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios THADERCONSUMO®

	2014	%
Alimentación	20	0.39
Productos y bienes	1215	24.01
Servicios	2975	58.79
Empresas de Internet	850	16.80



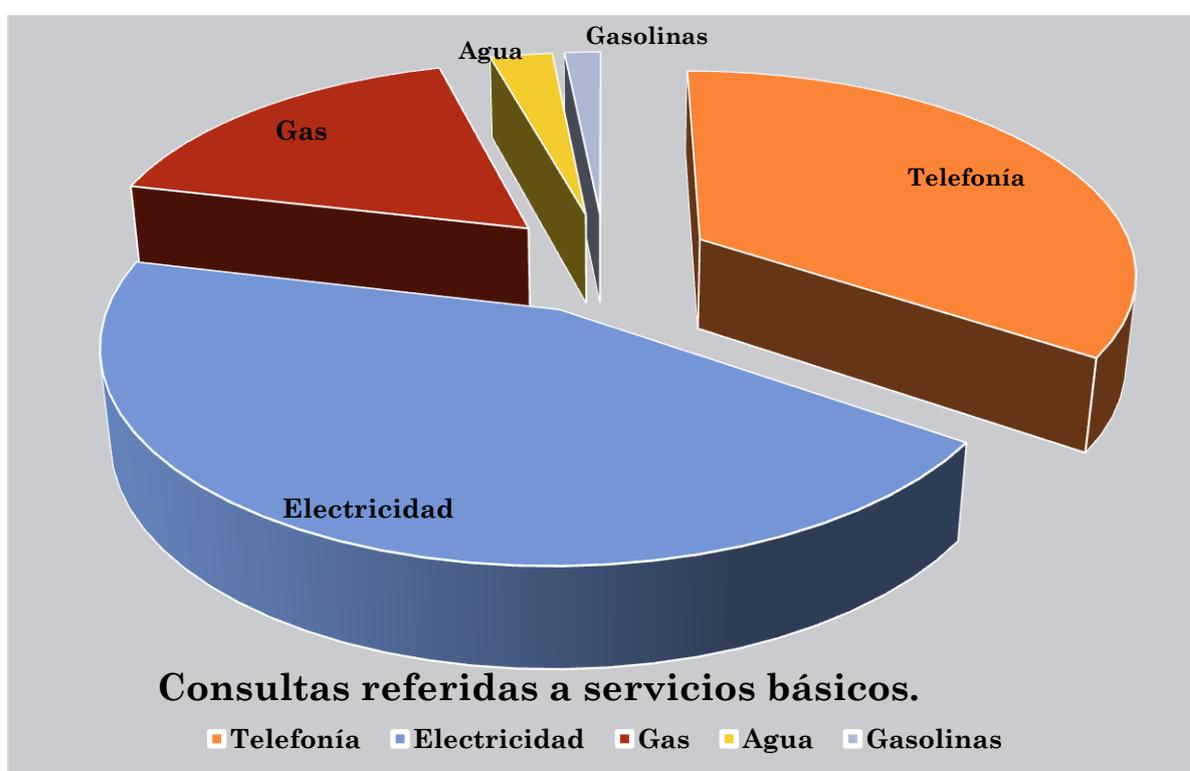
CONSULTAS POR SERVICIOS

CONCEPTO	RECLAMACIONES	%
Suministros básicos	1160	39
Reparaciones	600	20.16
Servicios financieros	600	20.16
Transporte	90	3.03
Seguros	185	6.22
Alquiler	150	5.04
Otros	190	6.39



CONSULTAS REFERIDAS A SUMINISTROS BÁSICOS

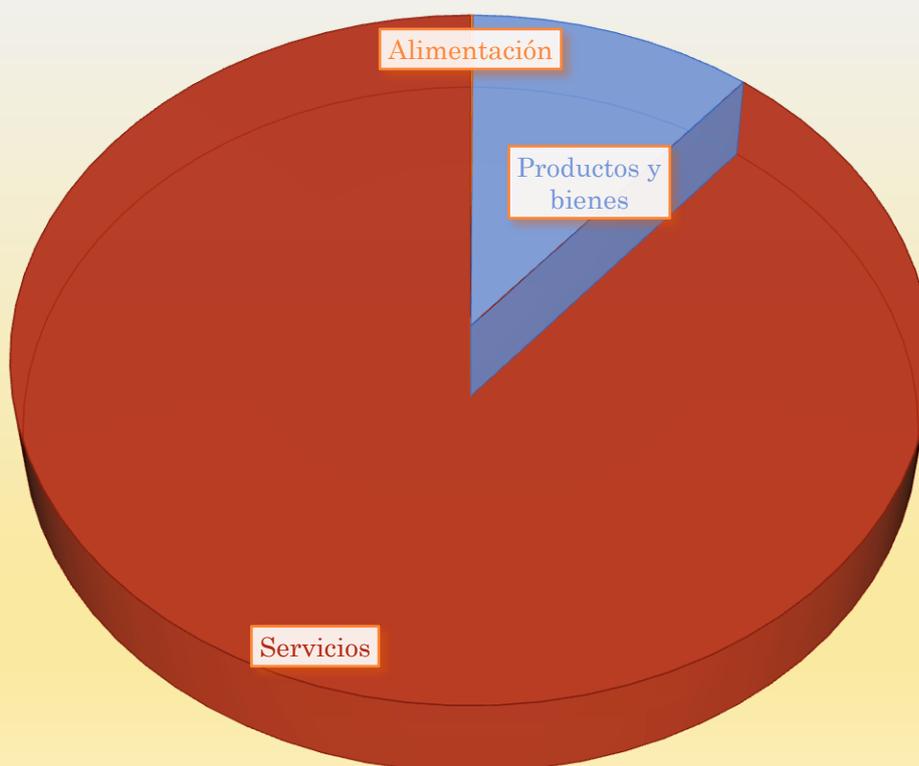
SUMINISTROS BÁSICOS	2014	%
Telefonía	395	34.50
Electricidad	506	44.20
Gas	195	17.04
Agua	31	2.70
Gasolinas	18	1.57



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®

	2014	%
Alimentación	1	0.10
Productos y bienes	130	11
Servicios	1052	88.90

RECLAMACIONES POR SECTORES



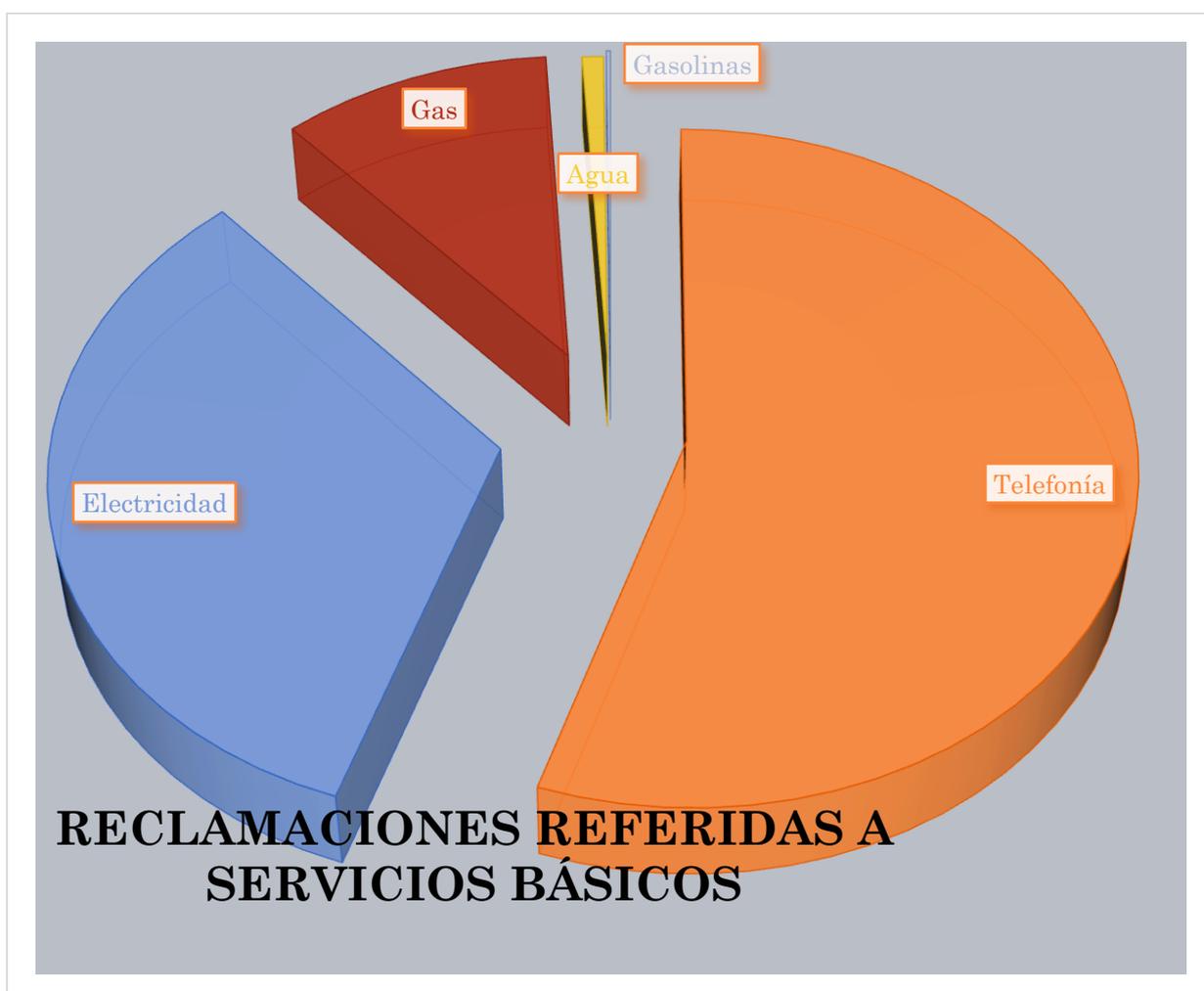
RECLAMACIONES POR SERVICIOS.

	2014	%
Suministros básicos	600	57.03
Reparaciones	179	17.02
Servicios financieros	89	8.46
Transporte	92	8.75
Seguros	13	1.24
Alquiler	47	4.47
Otros	32	3.04



RECLAMACIONES REFERIDAS A SUMINISTROS BÁSICOS

SUMINISTROS BÁSICOS	2014	%
Telefonía	331	55.17
Electricidad	199	33.17
Gas	64	10.67
Agua	5	0.83
Gasolinas	1	0.17



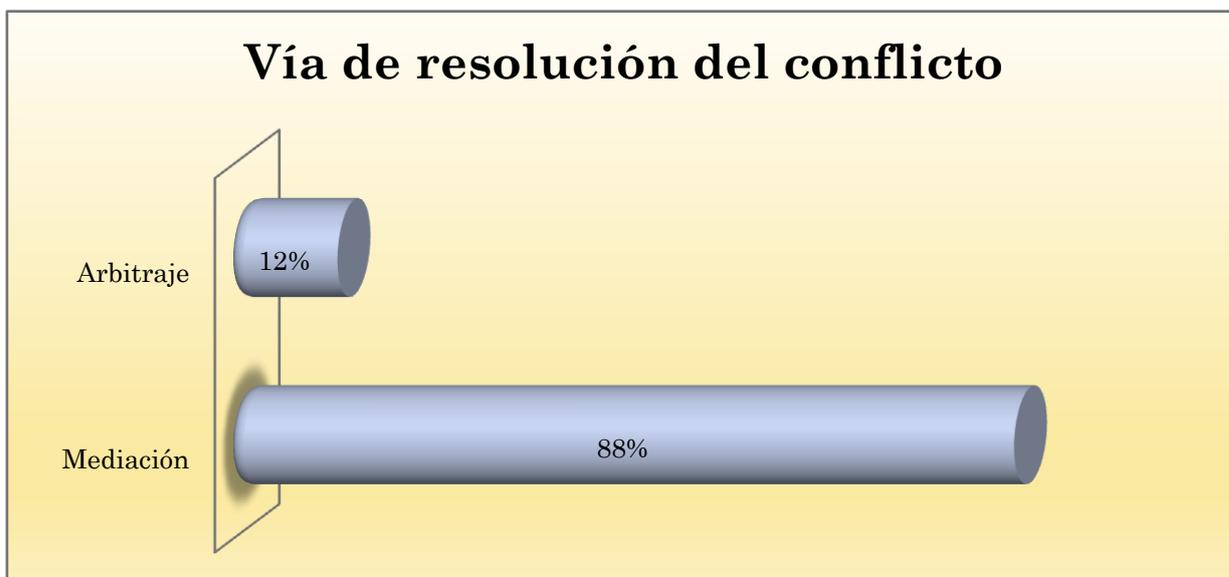
8- Sentido de la resolución de la reclamación a través de las Oficinas de Atención al Consumidor e THADERCONSUMO®

Reclamaciones resueltas en el año 2014	Número	%
Favorable al consumidor	664	70.05
Favorable al empresario	283	29.95



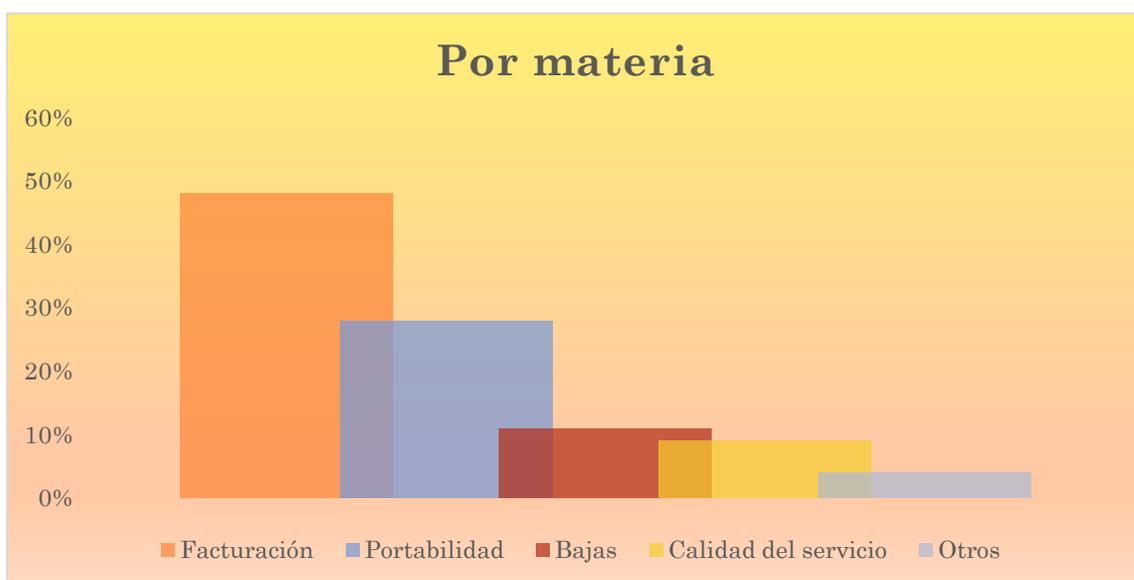
VÍA DE RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

MEDIACIÓN	88%
ARBITRAJE	12%



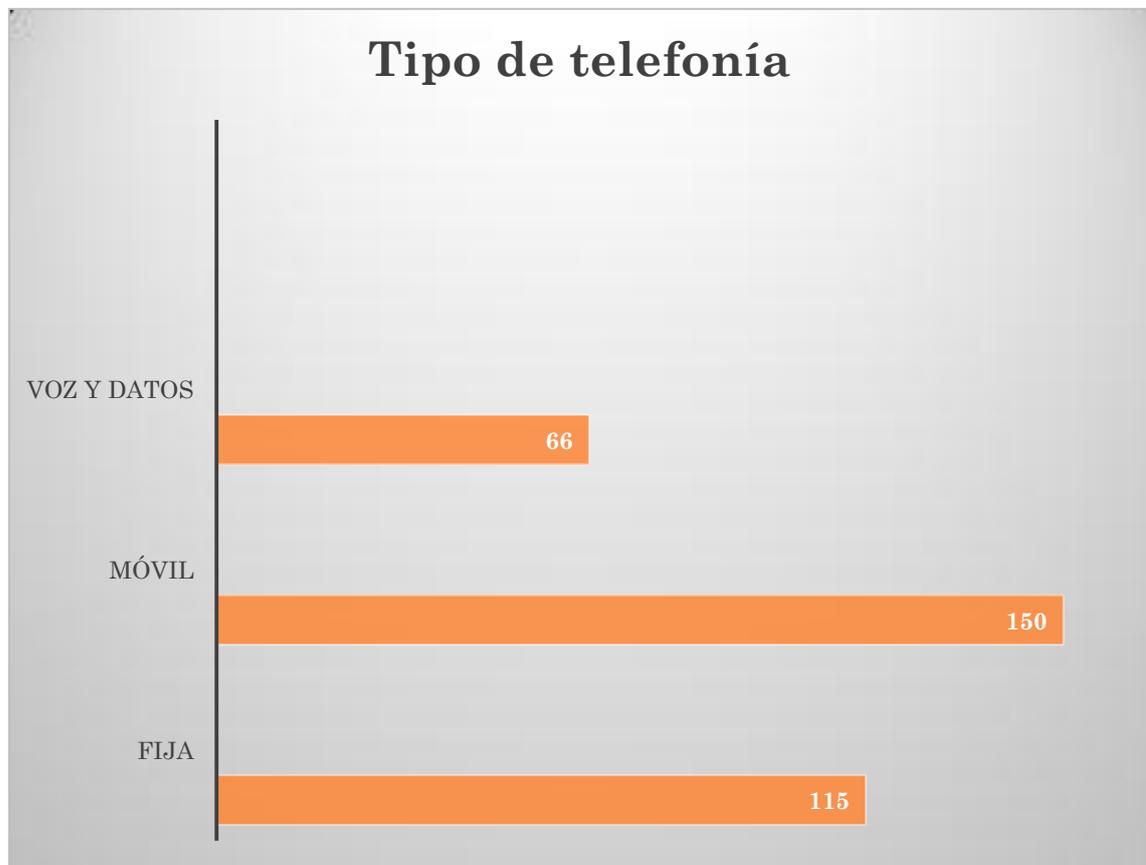
9- Reclamaciones recibidas en materia de telefonía.

RECLAMACIÓN POR MATERIA.	2014	% SOBRE EL TOTAL.
Facturación	159	48%
Portabilidad	93	28%
Bajas	36	11%
Calidad del servicio	30	9%
Otros	13	4%



POR TIPO DE TELEFONÍA

TIPO DE TELEFONÍA	NÚMERO DE RECLAMACIONES	%
Fija	115	34.74
Móvil	150	45.32
Voz y datos	66	19.94



POR OPERADORES

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

