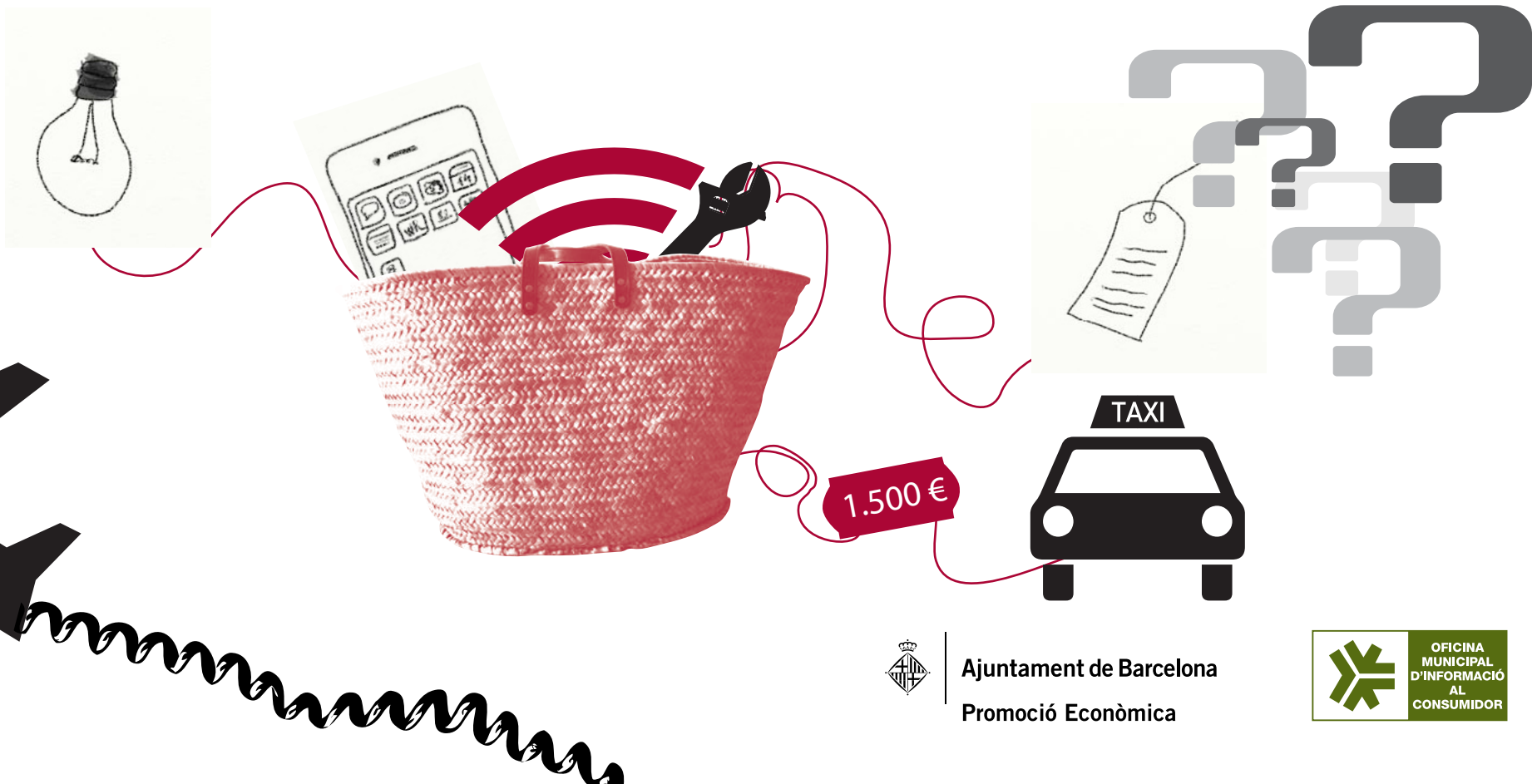


M 10

Memòria 2010

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor



Ajuntament de Barcelona
Promoció Econòmica



Sumari

PRESENTACIÓ	3	6. EL WEB	55
1. INTRODUCCIÓ	5	Dades	55
2. ACTIVITATS	7	Característiques de les sessions i els usuaris	57
3. ACTUACIÓ DIRECTA	11	Sectors de consum	61
Utilització i accés al servei	11	Utilització i accés al servei	66
Evolució mensual	14	7. EVOLUCIÓ DEL SERVEI DE L'OMIC	66
Usuaris per sexe i edat	17	Perfil dels usuaris	69
Origen dels usuaris i situació de les empreses reclamades	18	Origen dels usuaris	72
Afluència de públic	24	Sectors de consum	79
Coneixement del servei	25	Resultat de les reclamacions	84
4. SECTORS DE CONSUM	27	8. ACTIVITATS I OBJECTIUS PREVISTOS PER A L'ANY 2011	89
Qüestions principals	32	Informació	89
Gestió	35	Prevenició	90
Resultat de les reclamacions	37	Educació	90
Sectors de consum. Reclamacions resoltes	38	Formació	90
Valoració econòmica de les reclamacions	41	Gestió de reclamacions	90
Conclusió	41		
5. SECTOR ENERGÈTIC	43		
Temàtica de les reclamacions	47		
Gestió	53		
Conclusió	54		

Presentació



Jordi Hereu
Alcalde de Barcelona

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor és una eina que l'Ajuntament de Barcelona posa al servei dels ciutadans per defensar els seus interessos com a consumidors, oferint-los informació i assessorament. Des de la seva creació el 1983 s'ha anat adaptant a les noves necessitats i als nous models de consum que han transformat la societat, amb l'objectiu de ser un mecanisme útil i efectiu.

Per tal que sigui així, l'esforç d'actualització és constant. Durant el 2010 aquest esforç s'ha centrat a millorar l'accessibilitat al servei amb l'adequació de les noves tecnologies, la simplificació de tràmits i l'agilització de les gestions.

A més de la tasca quotidiana de servei als ciutadans, l'Ajuntament de Barcelona coneix la importància del treball de fons i d'una mirada d'abast més ample, que permet resultats a mitjà i llarg termini. Per això, la formació i la difusió dels drets i els deures dels consumidors és una part essencial de la feina que duu a terme l'OMIC, una tasca que, afegida a la col·laboració amb altres institucions i organitzacions, permet generar sinergies positives amb entitats de referència que també vetllen pels drets dels consumidors.

Les dades d'aquesta memòria, que recull els indicadors de treball de l'any 2010, reflecteixen els resultats d'aquest doble vessant de la feina de l'OMIC: d'una banda, la millora evident de la difusió i l'ús del servei, ja que existeix un increment del nombre d'usuaris, la majoria dels quals són atesos personalment a les nostres oficines; de l'altra, cal assenyalar que, al mateix temps, han disminuït les reclamacions interposades pels consumidors, la qual cosa representa un bon indicador de l'esforç legislatiu i la formació de la ciutadania en els aspectes relacionats amb el consum.

Volem mantenir la continuïtat en la qualitat del servei i encarar amb eficàcia els nous reptes d'aquest 2011, un any que s'inicia amb l'aplicació del Codi de consum aprovat pel Parlament de Catalunya i que significarà un esforç d'adequació de les empreses de determinats sectors per atendre i facilitar informació, així com per gestionar les reclamacions dels seus consumidors.

Des de l'Ajuntament de Barcelona estem convençuts que aquest nou instrument per regular els drets i deures dels consumidors repercutirà positivament en els usuaris, que troben en l'OMIC el suport, l'atenció i l'assessorament que necessiten en el marc d'uns serveis que presten a la ciutadania des de fa gairebé 30 anys.



Jordi William Carnes

Primer tinent d'alcalde de l'Ajuntament de Barcelona

Us presentem la memòria de l'any 2010 de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, un organisme que, des dels seus inicis, du a terme una important tasca informativa i d'arbitratge en l'àmbit de l'Administració local. L'OMIC contribueix al coneixement de qüestions poc conegudes per part dels consumidors, sobretot vinculades a possibles vulneracions de drets i, d'aquesta manera, aconpleix una funció essencial per a la protecció i defensa de la ciutadania.

Des d'aquesta institució hem continuat l'estreta relació amb la Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament i l'Agència Catalana de Consum, i s'han mantingut i ampliat relacions amb altres organismes públics de consum per sumar esforços i oferir un servei òptim.

Durant aquest 2010 no s'han donat casos d'especial conflictivitat que hagin motivat un augment significatiu de la demanda d'assessorament, com havia passat en altres ocasions, a excepció de situacions puntuals com ara la fallida d'Air Comet o el tancament de l'espai aeri durant el passat mes de desembre. La majoria de demandes han estat vinculades a la prestació de serveis relacionats amb els sectors de les telecomunicacions.

Pel que fa a les dades més rellevants de l'any, cal remarcar que s'ha atès un total de gairebé 59.000 consultes, una xifra que representa un augment del 6,45% respecte a l'any anterior. Malgrat tot, el nombre de reclamacions que han generat aquestes consultes, 10.382, ha estat sensiblement inferior al de l'any passat, amb un descens de prop del 12%. Valorem que l'atenció proporcionada als usuaris ha motivat una consideració més acurada de les possibilitats de reeixir en les seves reclamacions.

L'atenció presencial continua sent la més demandada pels ciutadans, tot i que durant el 2010 s'ha posat un èmfasi especial a millorar la funcionalitat del web de l'OMIC. Com a resultat, les consultes efectuades a través d'Internet s'han incrementat en més del 13% respecte a l'any 2009. Els sectors que generen més demanda d'atenció i reclamacions segueixen sent les telecomunicacions, seguides de les consultes relacionades amb l'ús i la venda d'electrodomèstics, així com qüestions relatives als transports.

L'increment continuat d'atenció que l'OMIC ofereix als consumidors i les dades que apareixen en aquesta memòria constaten que el servei mereix la confiança dels ciutadans i que ha esdevingut una eina indispensable en la defensa dels seus interessos.

1

Introducció

Una vegada més, publiquem la memòria amb el resum de les activitats i les dades recollides a l'**Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)** de l'Ajuntament de Barcelona per donar a conèixer la situació, les inquietuds i els problemes del consum a la nostra ciutat.

Des que el 1983 es va posar en marxa l'OMIC s'ha treballat pensant en la importància del coneixement, per part de les persones consumidores, dels seus drets, però també de les obligacions respecte de l'empresa proveïdora dels béns de consum. La Generalitat de Catalunya té competència exclusiva en matèria de consum, mentre que la Llei reguladora de bases de règim local i la Llei municipal de règim local de Catalunya recullen la competència municipal en la defensa dels consumidors, refermades pel fet que l'Administració més propera al ciutadà, l'Administració local, és la més adequada per atendre'l en aquests temes.

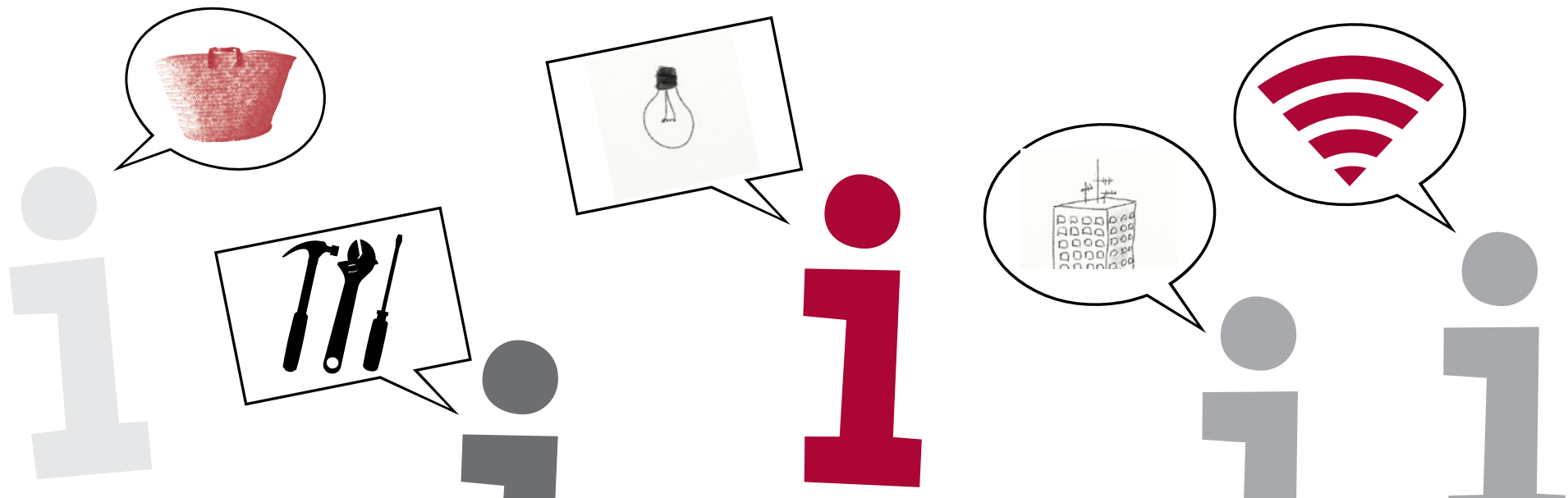
En aquestes pàgines es recull un resum de les demandes dels ciutadans i ciutadanes que han acudit a l'OMIC; les principals activitats desenvolupades; el perfil dels usuaris; com s'acudeix al servei i com s'ha conegut; els sectors més qüestionats; les principals problemàtiques detectades, i les possibles línies d'actuació. Es fa una menció especial a l'ús de les noves tecnologies mitjançant l'explotació del web. També es dedica un apartat especial al mercat energètic. Per poder veure l'evolució del consum a la ciutat, s'hi inclou un resum de les dades dels cinc últims anys. Finalment, s'hi indiquen els objectius previstos per al 2011.

Voldríem ressaltar alguns temes. S'ha incrementat la demanda d'informació, però en canvi ha disminuït el nombre de reclamacions, potser per una atenció més acurada que ha permès veure la inviabilitat d'alguna d'aquestes reclamacions. Les previsions que fèiem l'any passat s'han vist confirmades. El sector de les comunicacions continua sent el més important i al qual s'han de destinar més esforços. Per això destaquem el canvi en alguns operadors que fan servir les seves botigues com a servei d'atenció al client i de recollida de reclamacions. La fallida d'Air Comet, com que va tenir lloc els últims dies del 2009, es va notar a principis d'any. En canvi, el tancament de l'espai aeri al desembre va significar un increment de consultes i reclamacions però no va ser excessiu, si tenim en compte el nombre de persones afectades. En el sector energètic han tingut entrada reclamacions de noves comercialitzadores i la tendència majoritària continua sent el mercat regulat a través de la tarifa d'últim recurs.

S'ha continuat treballant per millorar l'accés mitjançant qualsevol mitjà a les persones consumidores que requereixen el nostre servei; s'ha modificat substancialment el web i s'han simplificat i adequat alguns protocols d'actuació. S'ha consolidat l'arxiu informàtic i la comunicació amb les persones que reclamen i mitjançant les comunicacions per correu electrònic, cosa que simplifica els tràmits i permet aconseguir més rapidesa en les gestions. Destaquem que s'han incrementat les empreses amb les quals ens comuniquem mitjançant el correu electrònic.

Una menció especial mereix l'aprovació pel Parlament de Catalunya del Codi de consum. No és el moment ni el lloc per analitzar-ne el contingut, tan sols volem assenyalar que la seva entrada en vigor significa un grau més elevat de protecció dels drets de les persones consumidores i més facilitat per a les empreses, ja que clarifica i simplifica les obligacions de les parts. Aquest any serà decisiu en alguns aspectes, ja que les grans empreses han de complir les noves obligacions a partir del gener, mentre que les petites i mitjanes han de fer-ho a partir del juliol.

Pel que sembla, les previsions per al 2011 són de continuïtat, amb forta incidència en els sectors de les telecomunicacions i el transport, i un previsible increment en l'electricitat i el gas, ja que les pujades de preu es traduiran previsiblement en campanyes publicitàries i de captació de contractes que esperem que no derivin en una contractació no consentida. Cal esperar que l'obligació que tenen les empreses de serveis de disposar d'una adreça física a Catalunya on es pugui atendre de manera ràpida i directa qualsevol queixa o reclamació sobre el servei, sempre que l'atenció no es faci al mateix establiment on s'hagi contractat, tingui com a conseqüència un menor nombre de consultes i reclamacions d'aquells sectors on aquesta mesura encara no estigui implantada.



2

Activitats

Un dels principals objectius de l'OMIC és informar les persones consumidores dels seus drets i de les obligacions que poden contraure davant una compra o la contractació d'un servei. Aquesta tasca es fa mitjançant l'atenció directa als interessats per qualsevol de les vies que tenen per accedir al servei: personalment o per correu, fax, telèfon o Internet. A més, per aconseguir una societat amb un consum més responsable i per donar a conèixer els drets i els deures que tenim com a consumidors i usuaris, l'OMIC ha dut a terme un seguit d'accions que queden recollides al llarg d'aquesta part de la memòria.

Els mitjans de comunicació han recollit en diverses ocasions les actuacions i la informació que facilita l'OMIC sobre diferents qüestions, la qual cosa ens permet que els consumidors i les consumidores puguin conèixer millor alguns aspectes poc coneguts, els seus drets i les seves obligacions, i que es reforci la prevenció enfront de presumptes frauds.



Temes tractats pels mitjans de comunicació	Mitjà	Data
Assegurances per a la gent gran	<i>Temps de Viure</i>	Febrer
Compres fora d'establiment	<i>Temps de Viure</i>	Octubre
El Codi de consum de Catalunya	<i>Temps de Viure</i>	Novembre
Els conflictes de consum	<i>Temps de Viure</i>	Maig
Els consumidors de Barcelona fustiguen les elèctriques	<i>El Periódico de Catalunya</i>	17 de març
En cas de pèrdua o robatori del telèfon mòbil	<i>Temps de Viure</i>	Juny
L'etiquetatge dels productes	<i>Temps de Viure</i>	Gener
La liberalització del mercat elèctric fa multiplicar les reclamacions fetes a través de l'Ajuntament de Barcelona	<i>El Punt</i>	17 de març
Las reclamaciones de la capital catalana cayeron un 12% en 2009	<i>Expansión</i>	17 de març
Les festes de Nadal i Cap d'Any	<i>Temps de Viure</i>	Desembre
Les reclamacions a les empreses elèctriques es doblen en un any	<i>Qué</i>	17 de març
Memòria i balanç de 2009	<i>Temps de Viure</i>	Abril
Obres i reparacions	<i>Temps de Viure</i>	Març
Presentació de la memòria de l'OMIC	<i>BTV</i>	17 de març
Presentació de la memòria de l'OMIC	<i>Catalunya Ràdio</i>	17 de març
Presentació de la memòria de l'OMIC	<i>Com Ràdio</i>	17 de març
Presentació de la memòria de l'OMIC	<i>COPE</i>	17 de març
Presentació de la memòria de l'OMIC	<i>TVE</i>	17 de març
Telefonía y electrodomésticos suman la mayoría de quejas en Barcelona	<i>20 Minutos</i>	17 de març
Tintorerías	<i>Temps de Viure</i>	Juliol

Per desenvolupar les tasques que l'OMIC té atribuïdes, és necessària la formació del personal adscrit al servei, atès com és de canviant el món del consum i la necessitat de polivalència. Aquesta formació s'ha portat a terme amb la participació en els diferents cursos organitzats per l'Agència Catalana de Consum.

S'ha mantingut la col·laboració amb altres serveis de l'Ajuntament, com ara Barcelona Informació, l'Agència de Salut Pública, l'Institut Municipal de Mercats, l'Institut Municipal d'Educació i l'Institut Municipal de Cultura.

Es manté una estreta relació amb la Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament mitjançant la tramesa de les reclamacions que es poden resoldre per mitjà d'un arbitratge, i a través de la difusió del sistema a comerciants, empreses i persones consumidores com a solució extrajudicial dels conflictes de consum.

El Consell Municipal de Consum ha continuat la seva tasca i s'hi ha incorporat una nova associació. A la memòria anual s'han recollit els percentatges de consultes i reclamacions tramitades per les associacions membres del Consell. D'aquesta manera, es pot disposar d'un mapa més exacte del que és el consum a la ciutat i la seva problemàtica. En col·laboració amb l'IESM Lluïsa Cura, amb motiu del Dia del Consumidor s'ha dut a terme una enquesta en els diferents districtes de la ciutat.

S'han mantingut i, en ocasions, s'han ampliat les relacions amb altres organismes públics de consum. Destaquem, per exemple, la col·laboració amb l'Agència Catalana de Consum en els cursos i les reunions de coordinació, i amb la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) en el curs «Los consumidores y usuarios ante las grandes prestadoras de servicios». També cal destacar les trobades que s'han mantingut amb empreses i sectors professionals per tractar diverses qüestions.

Aquest any no hi ha hagut esdeveniments que hagin provocat forts punts de demanda d'informació com ha passat en altres ocasions. Tan sols caldria mencionar la fallida d'Air Comet al final del 2009, que va produir un increment de consultes i reclamacions al principi de l'any, i el tancament de l'espai aeri el mes de desembre, que no va significar un increment de consultes excessiu si tenim en compte el nombre de persones afectades. S'ha continuat treballant per incrementar el grau de coneixement d'alguns aspectes que considerem importants per la forta demanda que han tingut al llarg de l'any o per l'impacte en el consumidor, com per exemple l'aplicació de les garanties, els problemes derivats de l'exigència del consumidor de retornar un producte encara que no hi tingui cap dret, la difusió de possibles frauds telefònics, les condicions de contractació dels serveis de telecomunicacions i els problemes amb el transport aeri. Per acabar, cal destacar que encara que la demanda no és excessiva, es té molt en compte tota la problemàtica que genera la liberalització del sector energètic.



Cursos i/o ponències impartits i material editat		
Coneix els teus drets, coneix l'OMIC	Díptic de l'OMIC	Març
Consum i l'OMIC	IESM Joan Brossa	Febrer
Informació sobre l'OMIC	IESM Lluïsa Cura	Desembre
Les associacions de consumidors	Díptic de l'OMIC i el Consell Municipal de Consum	Març
Memòria 2009	OMIC	Març
Memòria 2009 de les associacions membres del Consell Municipal de Consum	OMIC	Març
Organismes de consum d'administracions locals	21è curs d'assistents tècnics en consum 2010/2011. Agència Catalana de Consum	Novembre
Presentació de la memòria de l'OMIC	OMIC	Març
Presentació de la memòria de les associacions de consumidors membres del Consell Municipal de Consum	OMIC	Març
Quejas y reclamaciones en la OMIC del Ayuntamiento de Barcelona durante el año 2010: energía (electricidad y gas. La visión desde los ayuntamientos y las compañías)	FEMP. Los consumidores y usuarios ante las grandes prestadoras de bienes y servicios	Novembre

Col·laboracions amb altres entitats, empreses i organismes		
20è curs d'assistents tècnics en consum 2009/2010	Agència Catalana de Consum	
Aula d'actualització de la normativa sobre consum	Agència Catalana de Consum	
Jornada sobre la mediació en consum: estat de la qüestió	Agència Catalana de Consum	
Codi de consum de Catalunya: un pas endavant en la garantia dels drets de les persones consumidores	Agència Catalana de Consum	
Codi de consum de Catalunya: estudi tècnic i pràctic sobre els continguts bàsics i les novetats més significatives	Agència Catalana de Consum	
Pla d'energia, canvi climàtic i qualitat de l'aire de Barcelona	Agència d'Energia de Barcelona	
Informació sobre l'OMIC i el consum a Barcelona	Centro para la Defensa del Consumidor de Guatemala	
Llibre blanc de la mediació	Equip de recerca mediació de consum	
Codi de consum de Catalunya	Federació Catalana de Municipis	
Liberalització del sector energètic	Gas Natural	
Liberalització del sector energètic	FECSA	
Reclamacions sobre el Bicing	B:SM	
Liberalització del sector energètic	Iberdrola	
Los consumidores y usuarios ante las grandes prestadoras de bienes y servicios	Federación Española de Municipios y Provincias	
Vies de resolució de conflictes: la mediació i l'arbitratge de consum	Agència Catalana de Consum	

3

Actuació directa

En aquest apartat es recull el nombre de persones que han utilitzat el servei, amb quin mitjà hi han accedit i el lloc de residència, amb un detall per districte municipal per als residents a la nostra ciutat. En el cas dels ciutadans i ciutadanes que han acudit personalment a l'OMIC, s'en recull el sexe, l'edat, les vegades que han utilitzat el servei i el mitjà pel qual l'han conegut. Per acabar, hi ha una anàlisi de l'afluència de públic al llarg del dia. De les queixes, reclamacions i denúncies s'inclou, a més de les dades anteriors, el lloc de l'empresa reclamada.

Utilització i accés al servei

S'han rebut en el servei un total de 58.805 consultes, el 6,45% més que l'any anterior. A la taula «Accés al servei» es reflecteix com han accedit les persones que s'hi han dirigit: per correu, per telèfon, mitjançant el web, a través d'altres organismes públics i personalment. Aquestes consultes han provocat 10.382 reclamacions, el 17,65% del total.

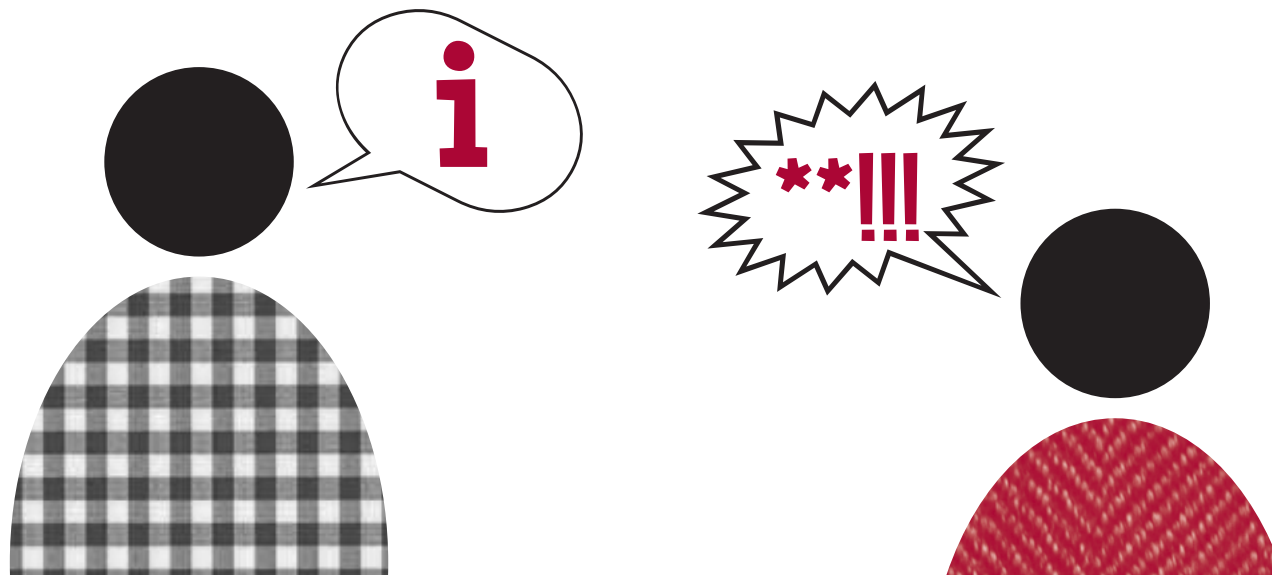
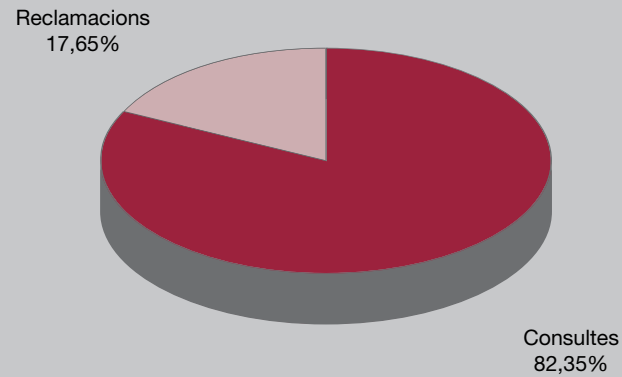
Les dades figuren en taules i els gràfics corresponents. Donem importància a l'evolució del consum a la ciutat, per la qual cosa es recullen en un capítol les dades dels últims cinc anys.

La primera taula recull les consultes i reclamacions i la relació entre aquestes. I la segona mostra com s'hi ha accedit: personalment, per correu, per telèfon, per Internet o per derivació d'altres organismes.

Consultes i reclamacions

Consultes	Totals		Percentatges (%)	
	Informació	Reclamacions	Informació	Reclamacions
58.805	48.423	10.382	82,35	17,65

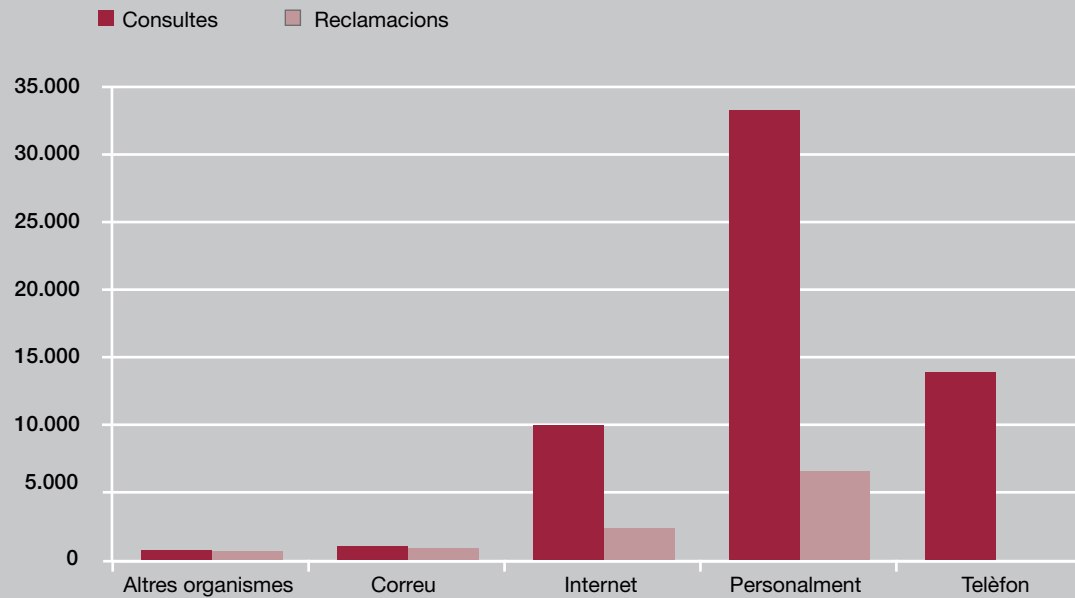
Consultes i reclamacions

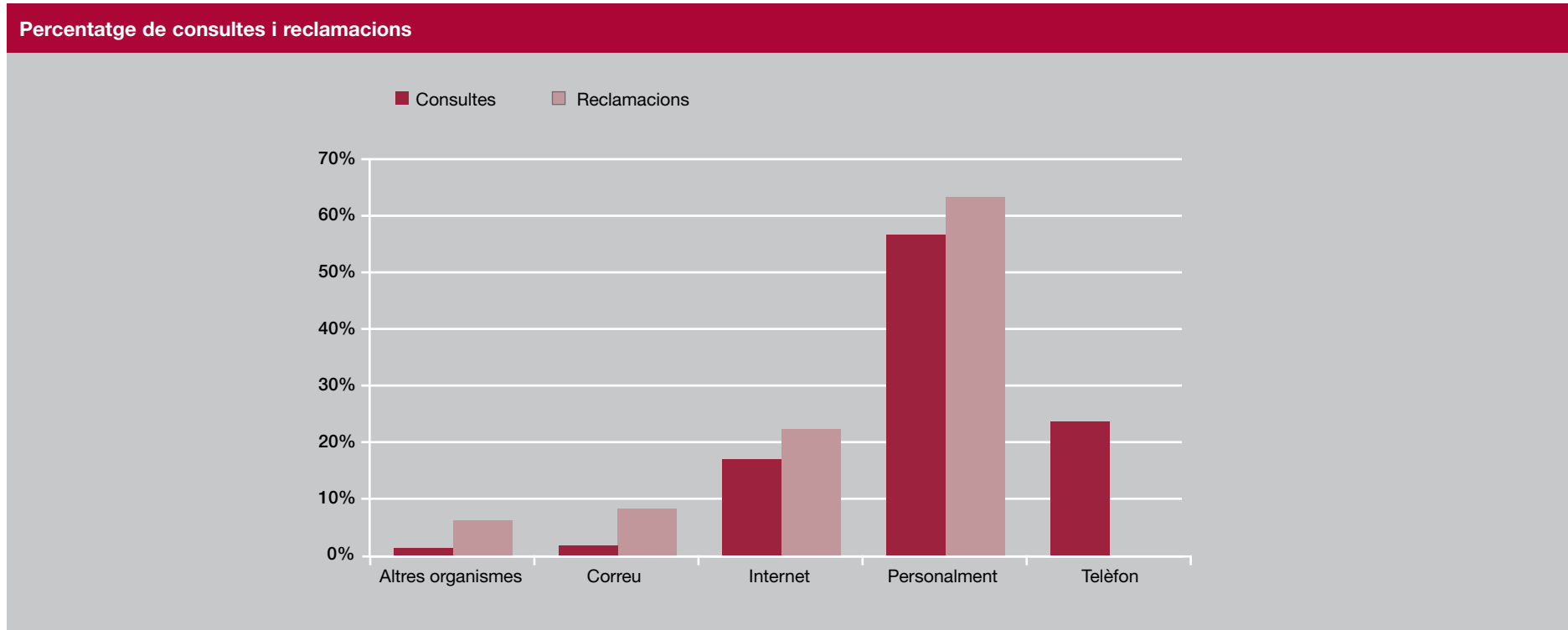


Accés al servei

	Totals		Percentatges (%)		
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	Reclamacions respecte a la informació
Altres organismes	734	641	1,25	6,17	87,33
Correu	993	855	1,69	8,24	86,10
Internet	9.940	2.318	16,90	22,33	23,32
Personalment	33.268	6.568	56,57	63,26	19,74
Telèfon	13.870	-	23,59	-	-
Total	58.805	10.382	100	100	17,65

Accés al servei





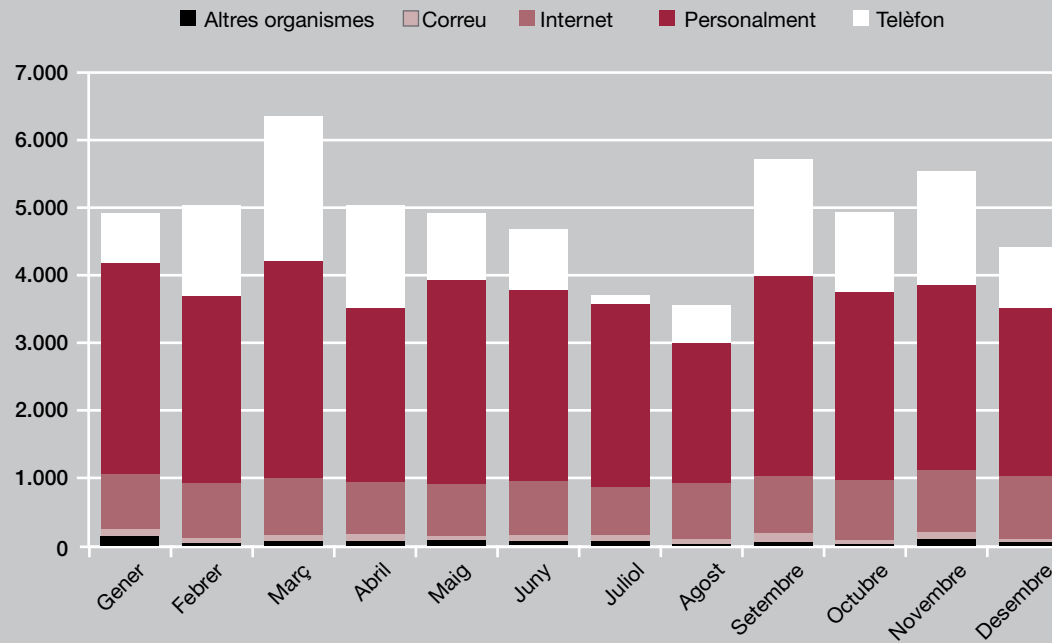
Evolució mensual

L'afluència d'usuaris del servei és superior els mesos de març, setembre i novembre, i es redueix a l'estiu. Pel que fa a les reclamacions, es pot dir que les variacions són menors, amb un descens els mesos de juliol i agost.

Accés al servei. Evolució mensual de les consultes

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total	Percentatge (%)
Altres organismes	135	35	61	66	86	59	63	16	51	17	95	50	734	1,25
Correu	102	77	91	94	53	97	86	72	121	59	95	46	993	1,69
Internet	821	809	836	784	761	787	715	839	855	887	928	918	9.940	16,90
Personalment	3.112	2.769	3.213	2.566	3.022	2.841	2.706	2.068	2.953	2.791	2.738	2.489	33.268	56,57
Telèfon	745	1.342	2.156	1.524	997	893	141	561	1.741	1.173	1.683	914	13.870	23,59
Total	4.915	5.032	6.357	5.034	4.919	4.677	3.711	3.556	5.721	4.927	5.539	4.417	58.805	100

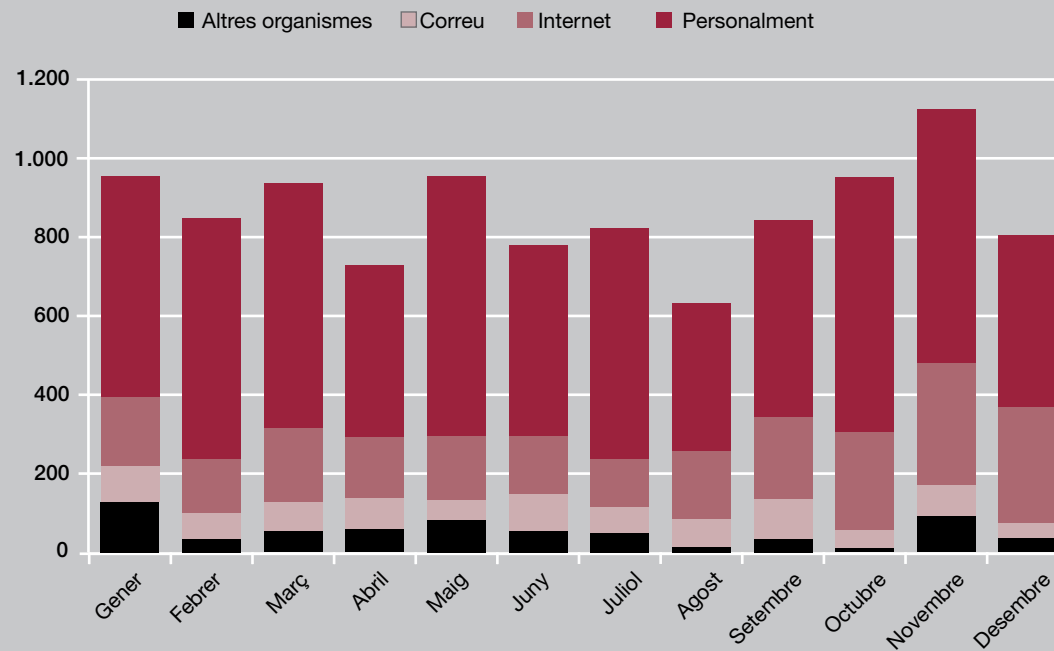
Accés al servei. Evolució mensual de les consultes



Accés al servei. Evolució mensual de les reclamacions

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total	Percentatge (%)
Altres organismes	128	33	53	58	82	54	49	14	34	10	91	35	641	6,17
Correu	91	66	74	80	51	92	65	69	101	46	81	39	855	8,24
Internet	174	137	187	154	161	149	123	173	207	250	308	295	2.318	22,33
Personalment	563	612	623	437	662	483	584	376	502	645	645	436	6.568	63,26
Total	956	848	937	729	956	778	821	632	844	951	1.125	805	10.382	100

Accés al servei. Evolució mensual de les reclamacions



Usuaris per sexe i edat

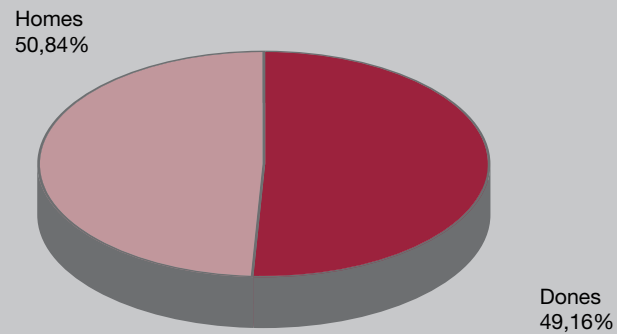
Aquestes dades, com les de la resta d'aquest apartat, excepte les que es refereixen a les reclamacions, s'han obtingut d'una mostra de 1.357 persones que suposa el 4,1% del total de persones consumidores que han acudit personalment al servei.

Respecte al sexe dels usuaris i usuàries, es pot comprovar que homes i dones han utilitzat el servei en la mateixa mesura. Pel que fa a l'edat, les persones entre els 25 i els 65 anys són les que l'utilitzen majoritàriament.

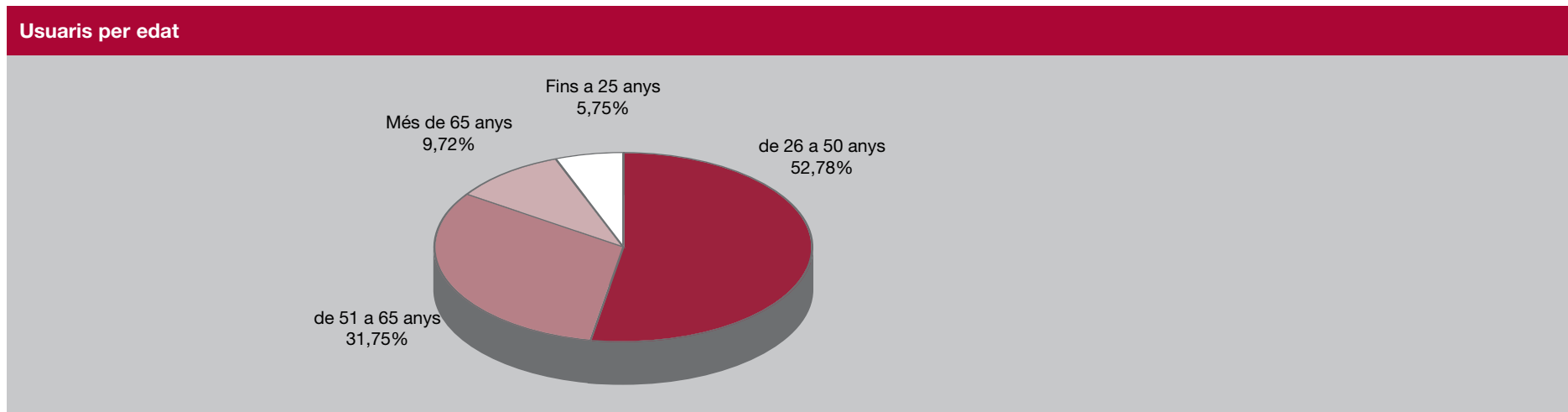
Usuaris per sexe (%)

Home	50,84
Dona	49,16
Total	100

Usuaris per sexe



Usuaris per edat (%)	
Fins a 25 anys	5,75
De 26 a 50 anys	52,78
De 51 a 65 anys	31,75
Més de 65 anys	9,72
Total	100



Origen dels usuaris i situació de les empreses reclamades

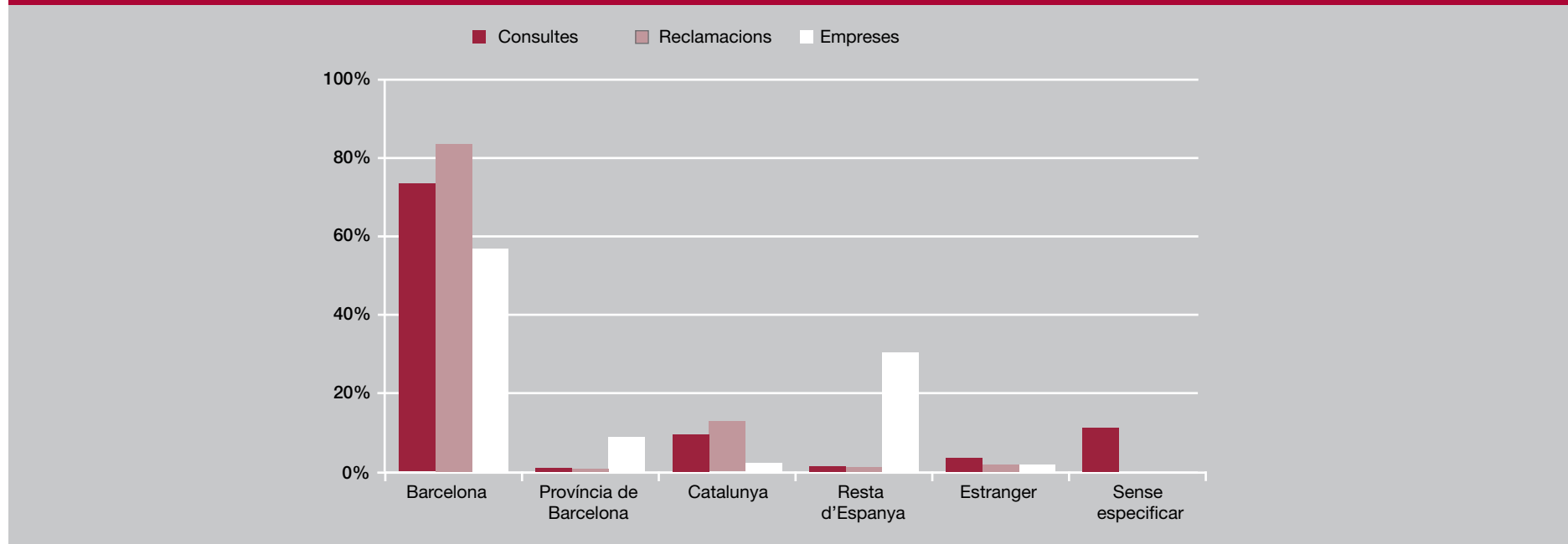
Quasi el 27% de les consultes i el 17% de les reclamacions corresponen a residents de fora de Barcelona. Considerem que és motiu de reflexió l'increment de les consultes de residents de fora de la nostra ciutat, que el 2009 se situava en l'11%. Les causes que s'apuntaven ja l'any passat eren la informació facilitada pels serveis d'atenció telefònica, que no sempre deriven en funció del lloc de residència del consumidor, el fet que durant el mes d'agost tanquen les OMIC d'alguns ajuntaments de la rodalia i la seu social de determinades empreses.

Quant a la situació de les empreses, només el 57% radica a la ciutat. És clar que la majoria de botigues són a Barcelona, però una part molt important de les reclamacions estan relacionades amb el transport aeri, la telefonia i l'accés a Internet, i gran part de les empreses que presten aquests serveis tenen la seu social en altres ciutats, la qual cosa provoca aquesta situació.

Situació geogràfica (%)

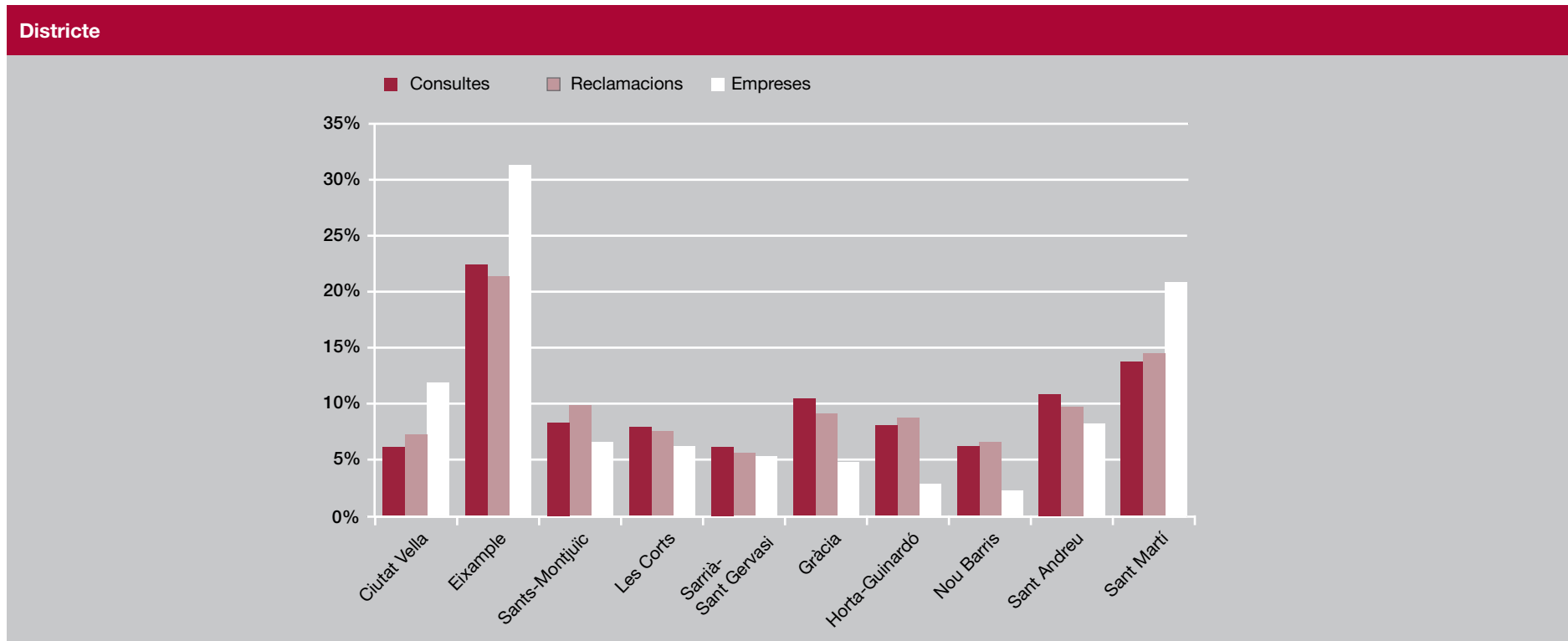
	Consultes	Reclamacions	Empreses
Barcelona	73,47	83,52	56,88
Província de Barcelona	0,96	0,77	8,84
Catalunya	9,52	12,81	2,14
Resta d'Espanya	1,42	1,07	30,35
Estranger	3,44	1,83	1,78
Sense especificar	11,19	-	-
Total	100	100	100

Situació geogràfica (%)

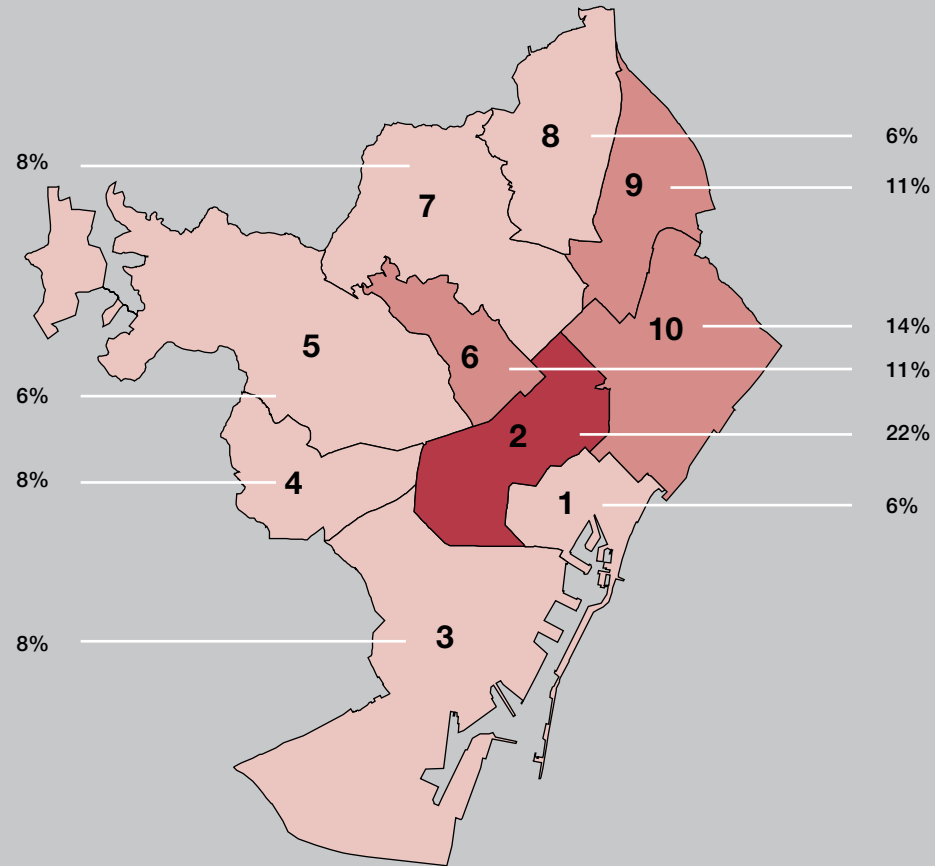


A la taula corresponent a la situació per districtes es pot observar una situació similar a anys anteriors. Els residents a l'Eixample i Sant Martí són els que utilitzen més el servei. Les empreses i comerços motiu de més reclamacions radiquen, com l'any passat, a l'Eixample i Sant Martí.

Districte					
	Població a 1 de gener de 2009	Percentatge de població (%)	Consultes (%)	Reclamacions (%)	Empreses (%)
Ciutat Vella	107.426	6,62	6,08	7,21	11,87
Eixample	266.874	16,46	22,38	21,38	31,27
Sants-Montjuïc	182.395	11,25	8,31	9,82	6,56
Les Corts	82.952	5,12	7,87	7,51	6,21
Sarrià-Sant Gervasi	143.911	8,87	6,14	5,59	5,31
Gràcia	123.383	7,61	10,42	9,08	4,76
Horta-Guinardó	171.186	10,56	8,06	8,70	2,79
Nou Barris	168.181	10,37	6,20	6,53	2,21
Sant Andreu	146.528	9,04	10,85	9,73	8,19
Sant Martí	228.701	14,10	13,70	14,47	20,83
Total Barcelona	1.621.537	100	100	100	100

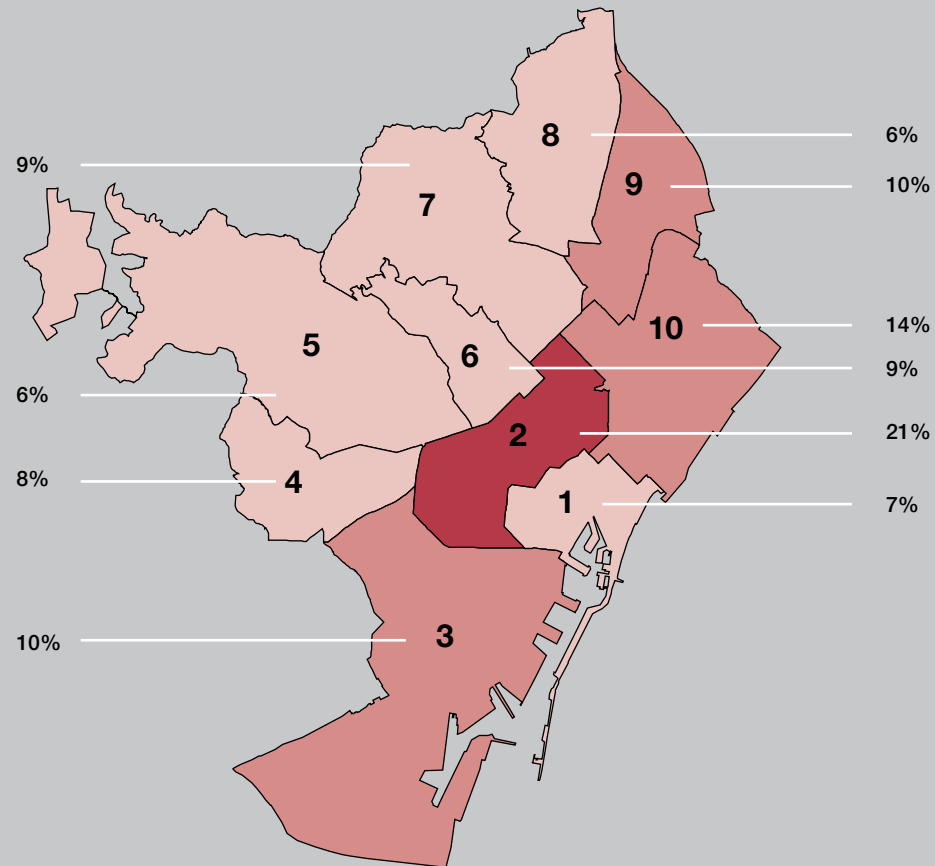


Consultes



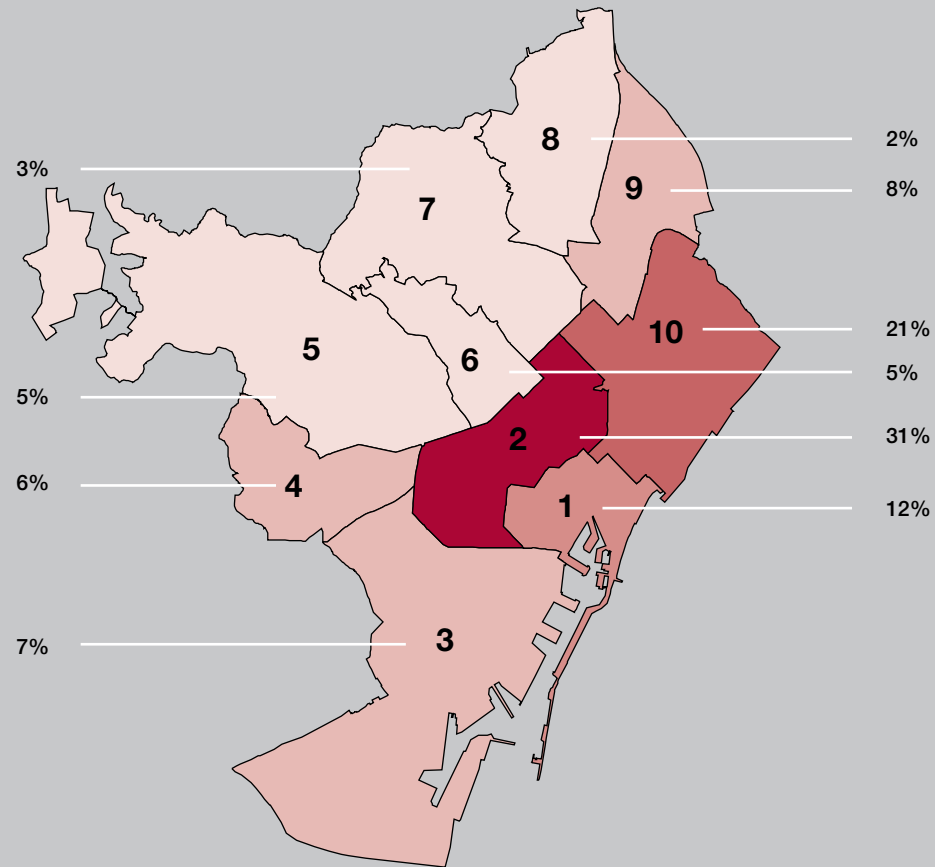
- 1 Ciutat Vella
- 2 Eixample
- 3 Sants-Montjuïc
- 4 Les Corts
- 5 Sarrià-Sant Gervasi
- 6 Gràcia
- 7 Horta-Guinardó
- 8 Nou Barris
- 9 Sant Andreu
- 10 Sant Martí

Reclamacions



- 1 Ciutat Vella
- 2 Eixample
- 3 Sants-Montjuïc
- 4 Les Corts
- 5 Sarrià-Sant Gervasi
- 6 Gràcia
- 7 Horta-Guinardó
- 8 Nou Barris
- 9 Sant Andreu
- 10 Sant Martí

Empreses

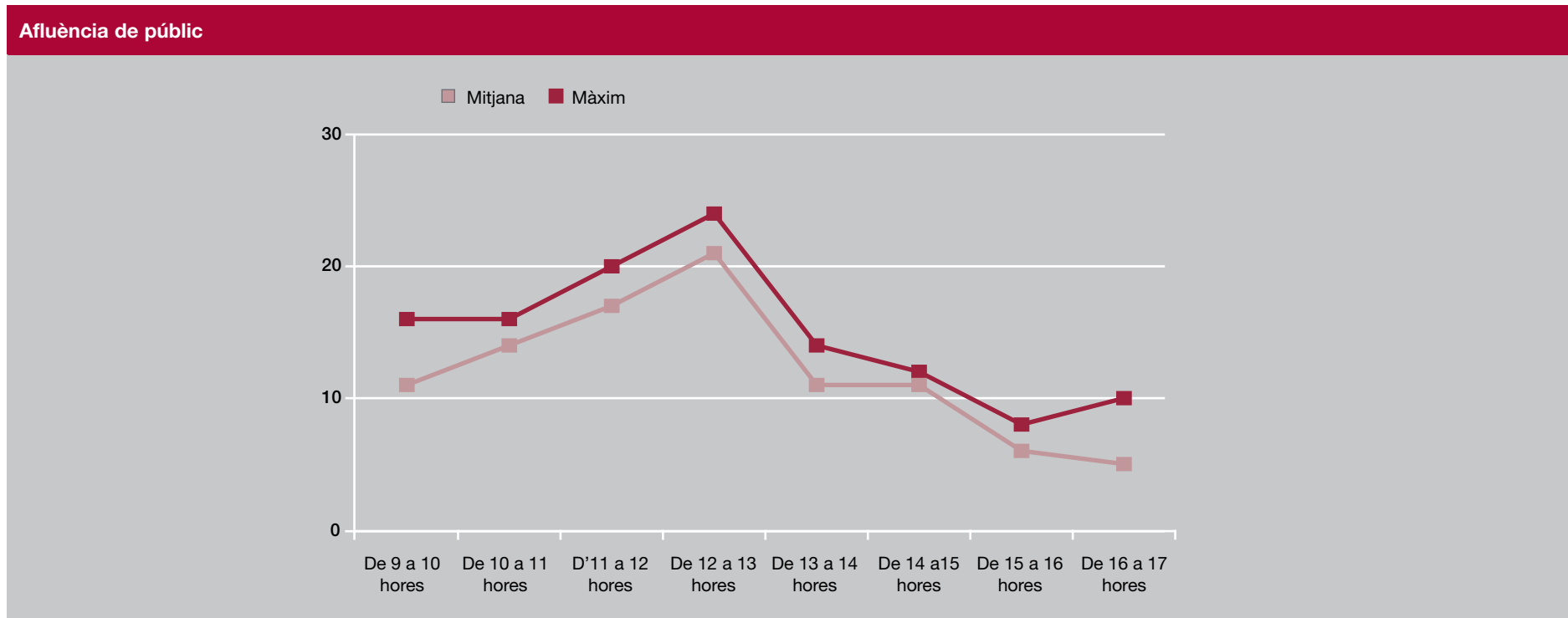


- 1 Ciutat Vella
- 2 Eixample
- 3 Sants-Montjuïc
- 4 Les Corts
- 5 Sarrià-Sant Gervasi
- 6 Gràcia
- 7 Horta-Guinardó
- 8 Nou Barris
- 9 Sant Andreu
- 10 Sant Martí

Afluència de públic

La mitjana de persones que acudeixen diàriament és de 102, amb una cota màxima de 126. L'espera, en el cas del 62% de les persones que acudeixen al servei, es perllonga durant uns 11 minuts, i el temps d'atenció se situa en els 5-10 minuts.

Afluència de públic								
	De 9 a 10 hores	De 10 a 11 hores	D'11 a 12 hores	De 12 a 13 hores	De 13 a 14 hores	De 14 a 15 hores	De 15 a 16 hores	De 16 a 17 hores
Mitjana	11	14	17	21	11	11	6	5
Màxim	16	16	20	24	14	12	8	10

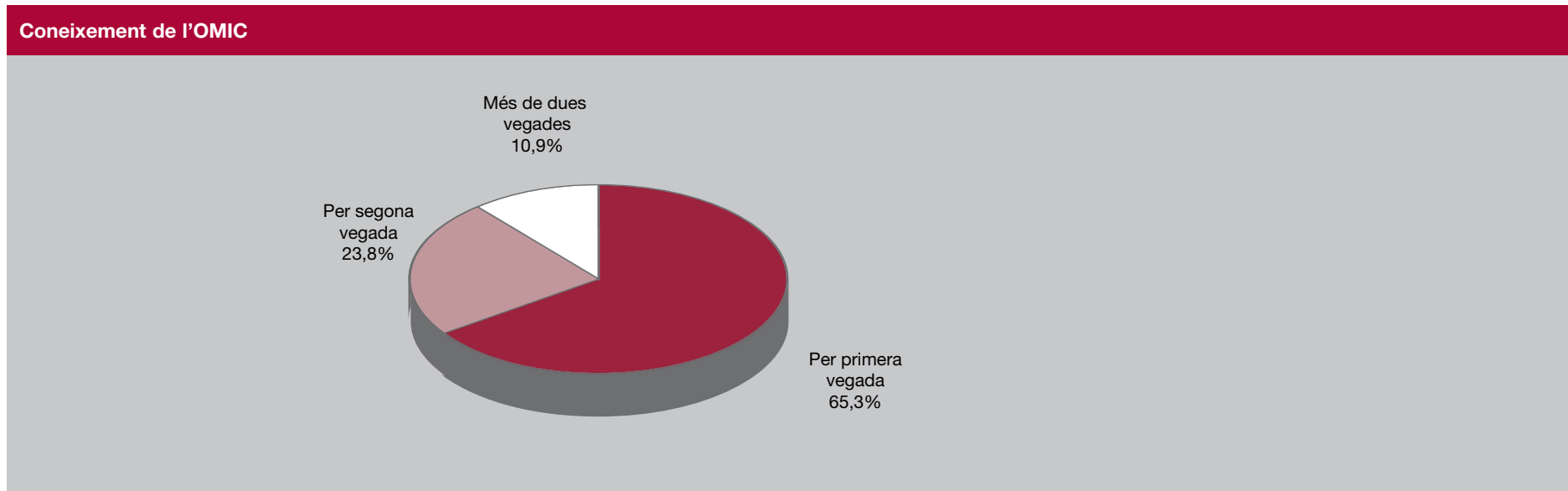


Coneixement del servei

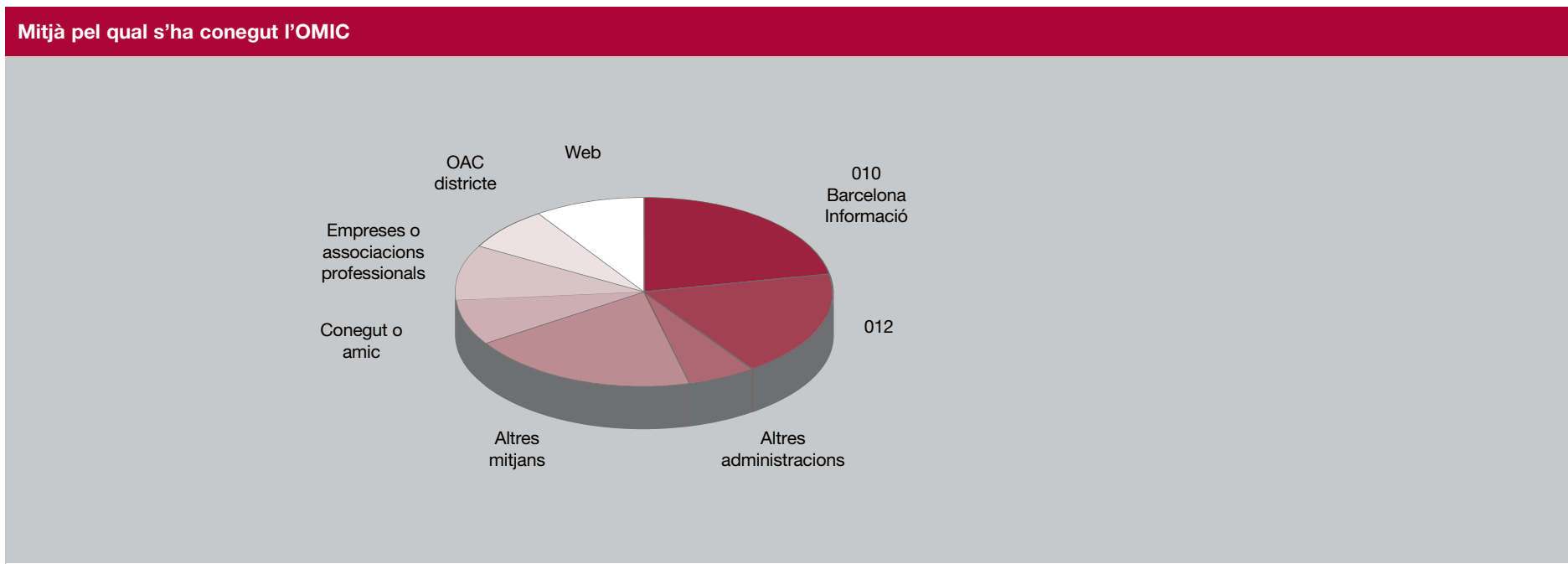
Més del 65% de les persones que acudeixen a l'oficina ho fa per primera vegada; prop del 24% hi ha anat dues vegades, i quasi l'11% s'hi adreça regularment.

Pel que fa al mitjà a través del qual han conegut l'OMIC, es pot veure que la informació telefònica (010 i 012) n'és la font principal.

Coneixement de l'OMIC (%)	
Per primera vegada	65,32
Per segona vegada	23,79
Més de dues vegades	10,89
Total	100



Mitjà pel qual s'ha conegut l'OMIC (%)	
010 Barcelona Informació	22,16
012 (telèfon de la Generalitat de Catalunya)	18,37
Altres administracions	5,83
Altres mitjans	19,53
Conegut o amic	7,87
Empreses o associacions professionals	9,33
OAC del districte	7,58
Web	9,33
TOTAL	100



4

Sectors de consum

La demanda d'informació ha crescut el 6,5%, encara que no hi ha hagut fets que hagin afectat nombroses persones, a excepció del tancament de l'espai aeri al desembre. Aquest increment no s'ha traduït en tots els temes, com es pot veure a les taules recollides en l'apartat històric. Els increments més forts han estat en les consultes relacionades amb el turisme (64%), l'habitatge (63%) i el gas (32%). Al contrari, les disminucions més acusades han estat en els drets d'aprofitament de temps compartit, l'antiga multipropietat (73%), els arrendaments urbans (38%) i l'alimentació (25%). Cal destacar que hem dedicat un apartat específic al sector energètic, tot i que la liberalització no ha tingut una incidència especialment rellevant.

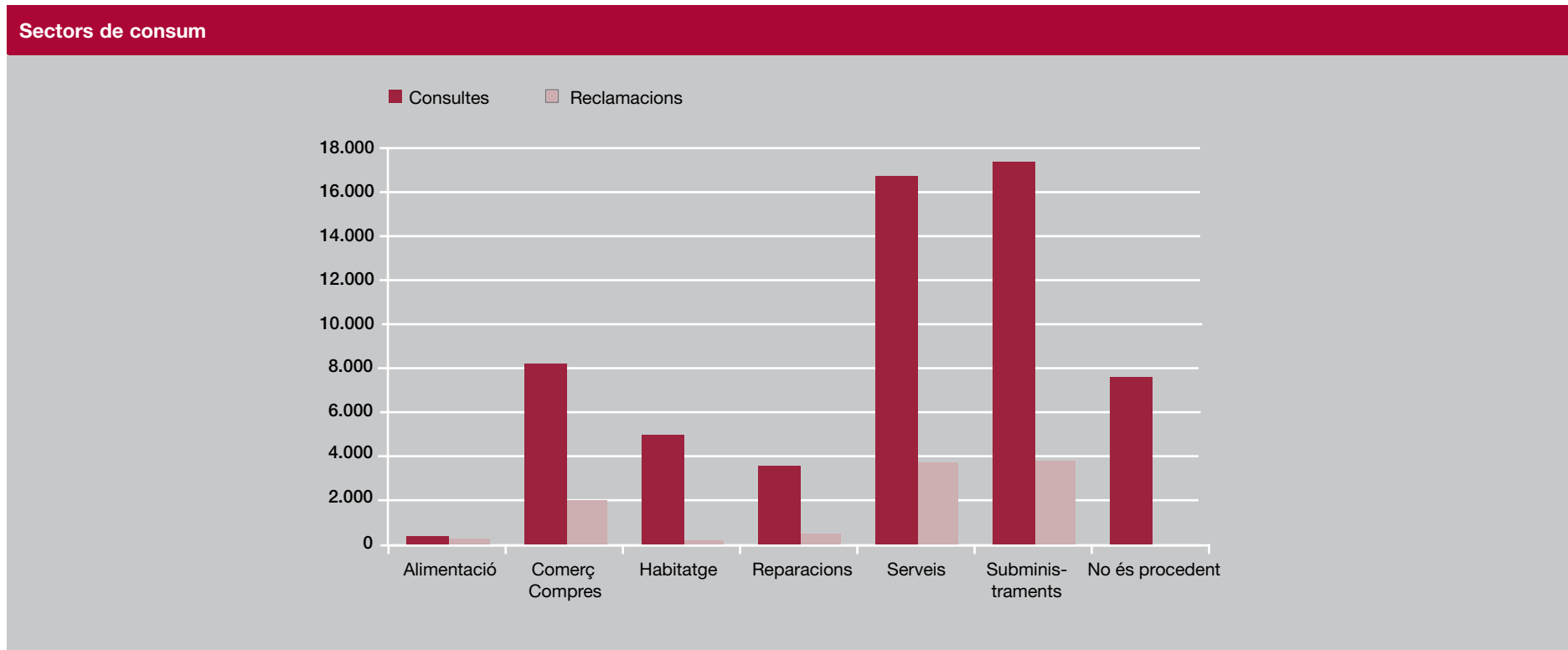
D'altra banda, les reclamacions han descendit quasi un 12%. Hi ha hagut increments en l'habitatge (85%), el turisme i les agències de viatges (38%) i el gas (32%). Els descensos més evidents han estat en la compra d'habitatges (80%), els arrendaments urbans (62%) i les reparacions a la llar (44%).

Al llarg de taules i gràfics recollim les consultes i reclamacions per grups i sectors, així com els percentatges de reclamacions respecte a les consultes per saber quin és el grau de satisfacció de les persones consumidores. De les reclamacions, es recull el temps d'inici de les gestions, el resultat de les reclamacions segons el tràmit realitzat, la valoració econòmica i, finalment, el temps necessari fins que es pugui donar per finalitzada una reclamació.

Atès el gran nombre de sectors que hi ha en consum, agrupem els temes per sectors a fi de facilitar-ne l'estudi. La taula següent ens permet veure on queden recollits alguns temes.

Sectors de consum	
Temes	Sector on s'ha inclòs
Tota mena de compres no incloses en la resta de paràgrafs d'aquest sector, amb independència del tipus d'establiment o de venda	Béns (Comerç. Compres)
Aparells informàtics i telèfons mòbils	Electrodomèstics
Tota la problemàtica no inclosa en els altres paràgrafs, com els problemes d'antenes, rehabilitació, manca o deficiència en els serveis comunitaris, etc.	Habitatge
Serveis a domicili i reparacions	Reparacions a la llar
Qüestions relacionades amb agències de viatges i serveis turístics a la nostra ciutat	Turisme
Professions liberals, tintorereries, fotògrafs, revelatge de fotografies, pàrquings, etc.	Serveis
Accés a Internet	Telecomunicacions
Operadors de telefonia fixa i mòbil	Telecomunicacions
Televisió i altres tipus de comunicacions	Telecomunicacions
Temes que no són de consum, consultes de residents en altres municipis i reclamacions quan cap de les parts pertany a Barcelona	No és procedent

Sectors de consum					
	Totals		Percentatges (%)		
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	Reclamacions amb relació a les consultes
Alimentació	374	253	0,73	2,44	67,65
Comerç. Compres	8.218	1.991	16,04	19,18	24,23
Habitatge	4.983	162	9,73	1,56	3,25
Reparacions	3.564	470	6,96	4,53	13,19
Serveis	16.725	3.726	32,65	35,89	22,28
Subministraments	17.359	3.780	33,89	36,41	21,78
Temes de consum	51.223	10.382	87,11	100	20,27
No és procedent	7.582	-	12,89	-	-
Total	58.805	10.382	100	100	17,65



La taula següent recull les consultes i les reclamacions rebudes per cada sector. Les primeres conclusions ens indiquen que tan sols superen el 10% les consultes i les reclamacions de telecomunicacions (25%). El percentatge més elevat de reclamacions presentades respecte a les consultes rebudes sobre el mateix tema correspon a problemes relacionats amb l'alimentació (68%), la restauració (36%) i els serveis i professions liberals (33%).

Temes objecte de consulta o reclamació					
	Totals		Percentatges (%)		
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	Reclamació amb relació a les consultes
ALIMENTACIÓ					
Alimentació	374	253	0,73	2,44	67,65
COMERÇ. COMPRES					
Béns	1.516	395	2,96	3,80	26,06
Automòbils	1.201	159	2,34	1,53	13,24
Calçat i tèxtil	1.336	295	2,61	2,84	22,08
Electrodomèstics	3.072	918	6,00	8,84	29,88
Mobles i decoració	1.093	224	2,13	2,16	20,49
HABITATGE					
Habitatge	1.198	63	2,34	0,61	5,26
Arrendaments	3.082	85	6,02	0,82	2,76
Compra d'habitatge	699	14	1,36	0,13	2,00
Temps compartit	4	-	0,01	-	-
REPARACIONS					
Reparacions a la llar	1.303	128	2,54	1,23	9,82
Automòbils	1.016	146	1,98	1,41	14,37
Electrodomèstics	1.245	196	2,43	1,89	15,74
SERVEIS					
Turisme	2.196	457	4,29	4,40	20,81
Serveis	2.624	871	5,12	8,39	33,19
Assegurances	1.724	150	3,37	1,44	8,70
Ensenyament	1.287	134	2,51	1,29	10,41
Entitats financeres	1.907	193	3,72	1,86	10,12
Oci i cultura	1.317	435	2,57	4,19	33,03
Sanitat	957	85	1,87	0,82	8,88
Restauració	1.110	401	2,17	3,86	36,13
Transports	3.603	1.000	7,03	9,63	27,75
SUBMINISTRAMENTS					
Aigua	697	43	1,36	0,41	6,17
Electricitat	2.357	461	4,60	4,44	19,56
Gas	1.499	249	2,93	2,40	16,61
Telecomunicacions	12.806	3.027	25,00	29,16	23,64
TEMES DE CONSUM	51.223	10.382	87,11	100	20,27
No és procedent	7.582	-	12,89	-	-
TOTAL	58.805	10.382	100	100	17,65

Temes objecte de consulta o de reclamació. Variacions respecte a l'any anterior (%)		
	Consultes	Reclamacions
ALIMENTACIÓ		
Alimentació	-25,50	7,20
COMERÇ. COMPRES		
Béns	19,00	-8,78
Automòbils	14,27	-18,46
Calçat i tèxtil	9,87	-11,14
Electrodomèstics	-6,46	-27,94
Mobles i decoració	25,06	25,14
HABITATGE		
Habitatge	62,77	85,29
Arrendaments	-37,59	-61,88
Compra d'habitatge	-0,29	-79,71
Temps compartit	-73,33	-
REPARACIONS		
Reparacions a la llar	10,42	-43,61
Automòbils	16,51	-23,96
Electrodomèstics	5,15	-36,16
SERVEI		
Turisme	64,37	38,48
Serveis	11,47	-12,02
Assegurances	24,57	-16,67
Ensenyament	14,10	-17,28
Entitats financeres	0,74	-39,31
Oci i cultura	9,66	-9,75
Sanitat	14,47	-23,42
Restauració	17,21	-1,47
Transports	24,41	2,25
SUBMINISTRAMENTS		
Aigua	20,59	19,44
Electricitat	-18,70	-11,35
Gas	31,84	31,75
Telecomunicacions	7,92	-8,96
TEMES DE CONSUM		
No és procedent	9,06	-
TOTAL	6,44	-11,56

Qüestions principals

La gran quantitat de consultes, la diversitat de problemes i la complexitat cada vegada més gran ens impedeixen fer un estudi amb detall de la casuística de les qüestions que es plantegen diàriament. Ens limitem a recollir els indicadors i plantejar aquells problemes que han tingut més incidència.

La situació de les reclamacions és diferent, ja que es disposa de dades concretes, en moltes ocasions de les dues parts implicades. Per aquest motiu recollim a la taula següent una primera aproximació als problemes que apareixen amb més periodicitat, tenint en compte que a vegades es tracta de valoracions subjectives basades en el full de reclamació/denúncia presentat per la persona consumidora.

Accés a Internet	10,51
Contractes	8,85
Devolució	10,49
Documentació	3,94
Factura	8,19
Frau	0,93
Garantia	10,14
Incompliment	19,48
Paga i senyal	0,68
Prefixos 905	0,30
Preus	1,73
Protecció de dades	0,42
Publicitat	1,31
Qualitat	7,89
Rebaixes	0,09
Tancament d'empreses	2,35
Telefonia fixa	4,12
Telefonia mòbil	8,13
Venda directa o fora d'establiment comercial	0,06
Venda per Internet	0,39
Total	100

A continuació enumerem algunes de les qüestions que més s'han repetit al llarg del 2010 per part de les persones consumidores que s'han dirigit a l'OMIC, sense distingir si han derivat en una reclamació. A més, indiquem algunes actuacions que, per la seva importància, considerem oportú assenyalar.

■ Alimentació

Els temes més tractats són l'etiquetatge, el pes dels productes adquirits, l'exposició i venda de productes caducats i la manca del full de reclamació/denúncia. Les denúncies per productes en mal estat es deriven cap a l'Agència de Salut Pública.

■ Compra de productes

Hem de continuar insistint a fer saber a les persones consumidores que els canvis i les devolucions quan un producte no agrada no són un dret, sinó un valor afegit del comerç. Tan sols són obligatoris si així ho anuncia l'establiment o si els productes són defectuosos, cas en què cal aplicar la normativa sobre garanties. D'altra banda, cal aprofundir en el coneixement d'aquest dret i la responsabilitat del comerç en la seva aplicació. Per acabar, cal destacar que el sector de venda d'electrodomèstics i informàtica és un dels que rep un nombre de consultes i reclamacions més elevat.

■ Habitatge

Els problemes derivats de la compra d'habitatges no són nombrosos, però tenen importància atès el seu alt valor econòmic, encara que com a conseqüència de la crisi hi ha hagut un important descens en les reclamacions rebudes. Destaquem l'incompliment en els terminis de lliurament, les despeses de cancel·lació d'hipoteques, la utilització de materials diferents dels oferts i problemes derivats de l'incompliment del pagament de les quotes de la hipoteca.

La manca de transparència de les comunicacions dels administradors i el desconeixement dels drets i deures dels inquilins són la font de la majoria de les consultes, tot i que poques deriven en reclamacions. Caldria afegir-hi que la continuïtat de la relació entre les parts fa que s'intenti la solució dels problemes mitjançant el diàleg, evitant mentre sigui possible la tramitació de reclamacions que puguin entorpir aquestes relacions.

Les oficines d'habitatge dels districtes informen des del principi del 2009 sobre diferents aspectes relacionats amb l'habitatge, com ara la interpretació de contractes, la pujada de renda, les relacions amb la propietat, l'assetjament immobiliari, etc. Com a conseqüència, s'ha notat un descens, encara no molt acusat, de les consultes rebudes.

■ Reparacions

Es tracta d'un sector que genera diferents problemes, derivats de la manca de pressupostos previs, de l'incompliment dels terminis d'execució de les obres, de la manca de garantia i dels preus abusius de determinats serveis d'urgència.

■ Serveis

El transport aeri continua mantenint la seva importància, en especial per la manca de coneixement de les limitacions de drets en les tarifes reduïdes, pels retards i la pèrdua d'equipatges i per la manca de transparència en les vendes a través d'Internet. La fallida d'Air Comet al final del 2009 es va deixar sentir al principi de gener, així com el tancament de l'espai aeri espanyol al desembre, encara que la major part de les persones afectades es van dirigir directament a les seves companyies aèries, les quals han retornat majoritàriament l'import dels bitllets, i a AENA.

En les entitats financeres destaquem la manca de transparència, la informació deficient, els problemes amb els crèdits hipotecaris i el càrrec de comissions. Cal assenyalar que la majoria de reclamacions es poden resoldre a la mateixa entitat. Per a la resta de casos es facilita al consumidor el trasllat de la reclamació al defensor del client de l'entitat i, si és necessari, al Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya.

■ Energia

En un altre capítol assenyalarem que la liberalització i l'aplicació de la tarifa d'últim recurs (TUR) no ha generat consultes ni tampoc repercussions en els contractes de més de 10kW, segurament perquè les campanyes publicitàries per aconseguir clients no han estat gaire agressives. Tanmateix, es manté el contacte amb el sector empresarial, que ha facilitat molta informació, per evitar contractes incoerents i pràctiques que atemptin contra el consumidor. En el sector elèctric, el canvi al gener de la facturació bimensual a mensual mantenint la lectura bimensual, sumat a l'increment de tarifes, va motivar un augment important de consultes els mesos de febrer i març, així com de reclamacions per aquest motiu.

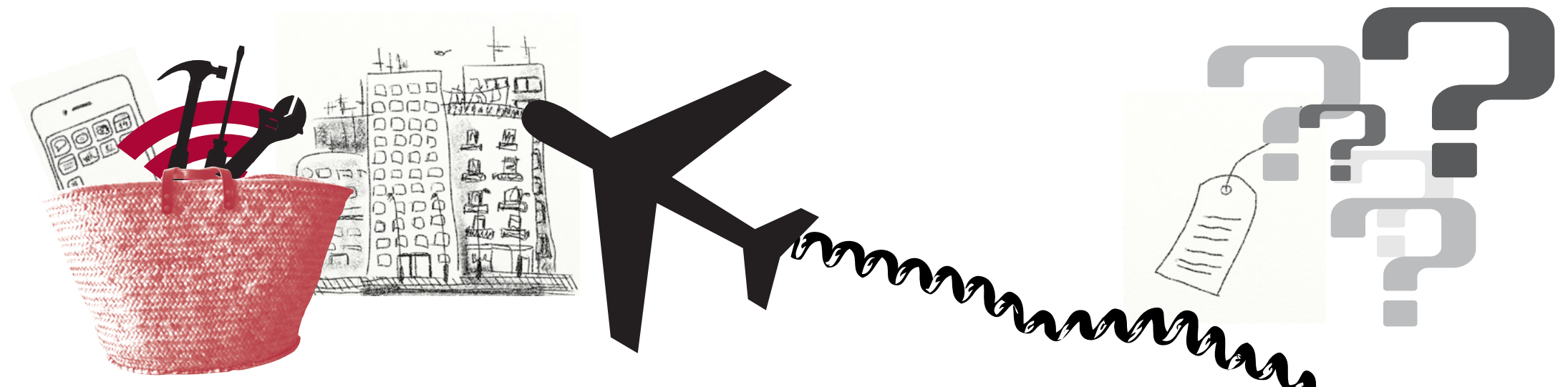
■ Telecomunicacions

És el tema més demanat i, per tant, font de la major part dels conflictes. Els principals problemes continuen essent la dificultat per donar-se de baixa de les companyies, la manca de qualitat, l'accés a Internet i, en menor mesura, la contractació no consentida. Encara que el nombre de reclamacions per publicitat no sigui considerable respecte a la resta, creiem convenient assenyalar la manca de claredat d'algunes ofertes, que provoquen sorpreses poc agradables a l'usuari. Finalment, i com continua sent la tònica general del sector, l'OMIC és en moltes ocasions el servei al client de les operadores, encara que aquest any s'han aconseguit alguns avenços en prestar les botigues d'algun operador els serveis d'informació i recepció de reclamacions que entenem que des de sempre haurien d'haver prestat.

Gestió

A la taula següent es recull el temps transcorregut des de l'entrada d'una reclamació fins que s'estudia i se'n fa el tràmit corresponent. En el cas del correu cal afegir un temps per a l'ensobrament i el que pot trigar la carta des que surt de l'OMIC fins que arriba a la seva destinació. El temps és real en la tramitació per Internet, sempre tenint en compte que, en el cas de les reclamacions, aquestes són tramitades pels mitjans tradicionals.

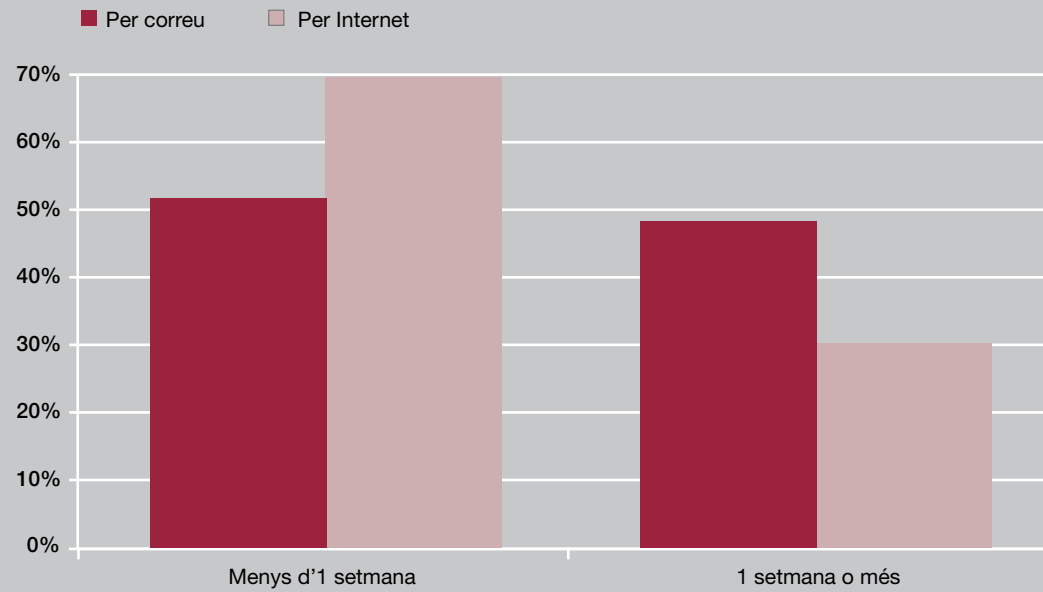
S'ha consolidat la informatització de l'arxiu i s'ha incrementat la correspondència amb empreses i persones consumidores mitjançant el correu electrònic, la qual cosa s'ha traduït en una important disminució de trameses per correu tradicional, la simplificació de la gestió de l'arxiu i més rapidesa en les comunicacions.



Gestió (%)

	Per correu	Per Internet
Menys d'1 setmana	51,66	69,66
1 setmana o més	48,34	30,34
Total	100	100

Gestió

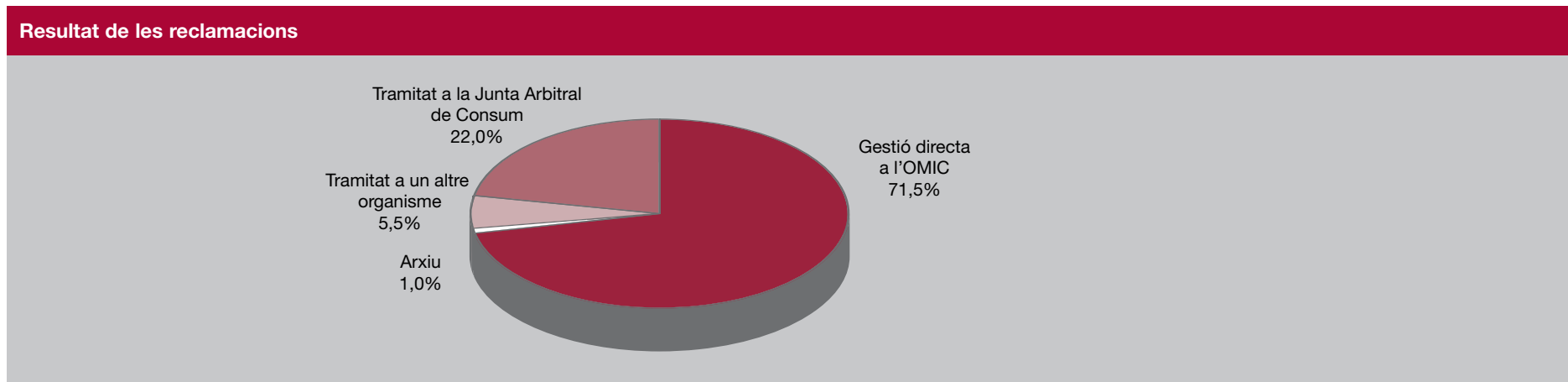


Resultat de les reclamacions

El 71,5% de les reclamacions s'ha tramitat directament a l'OMIC perquè es tractava d'incompliments, manca de full de reclamació/denúncia, manca de documentació, desconeixement per part de la persona consumidora dels drets dels establiments, empreses que no es volien adherir al sistema arbitral i presumptes frauds. D'aquestes, en més del 25% dels casos hi ha hagut una resposta negativa per part de l'empresa o s'ha pogut veure la inconsistència de la reclamació per part del consumidor, i en prop del 30% el consumidor no ha donat resposta al requeriment per saber si els problemes havien estat solucionats. La resta, el 45% de les reclamacions gestionades, s'ha solucionat favorablement per a la persona consumidora.

De la resta de reclamacions, més del 22% s'ha derivat a la Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament de Barcelona, l'organisme extrajudicial per resoldre conflictes. Més del 6% s'ha derivat a altres organismes i a altres OMIC per raó de competència o territorialitat. L'1% restant s'ha arxivat, ja que no s'ha pogut tramitar per manca de dades, després d'haver-les requerit al consumidor.

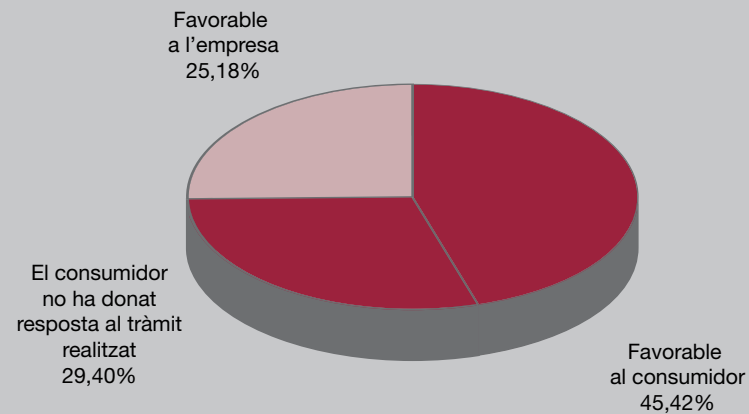
Resultat de les reclamacions		
	Total	Percentatge (%)
Gestió directa a l'OMIC	7.887	71,5
Arxiu	105	1,0
Tramitat a un altre organisme	609	5,5
Tramitat a la Junta Arbitral de Consum	2.429	22,0
Total	11.030	100
En tràmit	1.133	



Gestió directa

	Total	Percentatge (%)
Favorable al consumidor	3.582	45,42%
El consumidor no ha donat resposta al tràmit realitzat	1.986	25,18%
Favorable a l'empresa	2.319	29,40%
Total	7.887	100%

Gestió directa



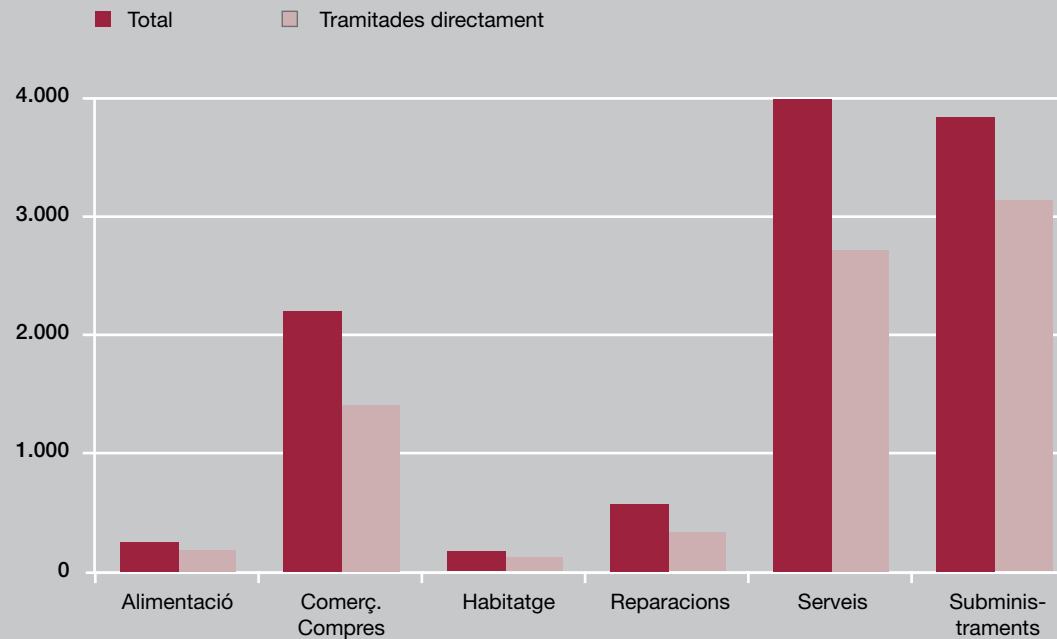
Sectors de consum. Reclamacions resoltes

Seguint la metodologia d'altres indicadors, a la taula es recull el resultat de les gestions realitzades per sectors, diferenciant del total les que s'han solucionat directament a l'OMIC. Les reclamacions d'electricitat, gas i entitats financeres són les que s'han gestionat en un percentatge superior des de l'OMIC.

Sectors de consum

	Totals		Percentatges (%)		
	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Tramitades directament amb relació al total
Alimentació	247	181	2,24	2,29	73,28
Comerç. Compres	2.204	1.405	19,98	17,81	63,75
Habitatge	169	116	1,53	1,47	68,64
Reparacions	569	328	5,16	4,16	57,64
Serveis	3.996	2.720	36,23	34,49	68,07
Subministraments	3.845	3.137	34,86	39,77	81,59
Total	11.030	7.887	100	100	71,50

Sectors de consum



Resultat de les reclamacions

	Totals		Percentatges (%)		
	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Tramitades directament amb relació al total
ALIMENTACIÓ					
Alimentació	247	181	2,24	2,36	73,28
COMERÇ. COMPRES					
Béns	420	283	6,26	6,70	67,38
Automòbils	173	100	2,58	2,37	57,80
Calçat i tèxtil	311	202	4,64	4,78	64,95
Electrodomèstics	1.066	687	15,89	16,27	64,45
Mobles i decoració	234	133	3,49	3,15	56,84
HABITATGE					
Habitatge	66	43	0,60	0,55	65,15
Arrendaments	85	61	0,77	0,77	71,76
Compra d'habitatge	18	12	0,16	0,15	66,67
Temps compartit					
REPARACIONS					
Reparacions a la llar	158	94	1,43	1,19	59,49
Automòbils	165	73	1,50	0,93	44,24
Electrodomèstics	246	161	2,23	2,04	65,45
SERVEIS					
Turisme	502	390	4,55	4,94	77,69
Serveis	930	585	8,43	7,42	62,90
Assegurances	182	154	1,65	1,95	84,62
Ensenyament	159	93	1,44	1,18	58,49
Entitats financeres	228	202	2,07	2,56	88,60
Oci i cultura	493	342	4,47	4,34	69,37
Sanitat	86	62	0,78	0,79	72,09
Restauració	443	313	4,02	3,97	70,65
Transports	973	579	8,82	7,34	59,51
SUBMINISTRAMENTS					
Aigua	45	35	0,41	0,44	78
Electricitat	493	483	4,47	6,12	97,97
Gas	207	196	1,88	2,49	94,69
Telecomunicacions	3.100	2.423	28,11	30,72	78,16
TOTAL	11.030	7.887	100	100	71,50

Valoració econòmica de les reclamacions

La valoració de l'import econòmic d'una reclamació no sempre és fàcil, ja que caldria afegir-hi aspectes subjectius, i en alguns casos no es demana una compensació econòmica, sinó que tan sols es pretén una satisfacció moral. També cal afegir-hi que hi ha reclamacions d'importants molt elevats, relacionades amb la compra d'habitatges, o que es perllonguen durant molt de temps, com les quotes d'assegurança o altres de relacionades amb entitats financeres. Fets aquests advertiments, i tenint en compte la mitjana de totes les reclamacions d'un mateix sector, s'ha calculat que l'import total ascendeix a prop de 3.200.000 €, amb una mitjana de 308 € per reclamació.

L'import de les reclamacions solucionades directament a l'OMIC ascendeix a prop d'1.700.000 €. D'aquests, més de 620.000 € corresponen a casos resolts a favor del reclamant, més de 738.000 € han estat reclamacions en què l'actuació de l'empresa era correcta, i prop de 312.000 € han estat qüestions en què la persona consumidora no ha informat del resultat de la gestió.

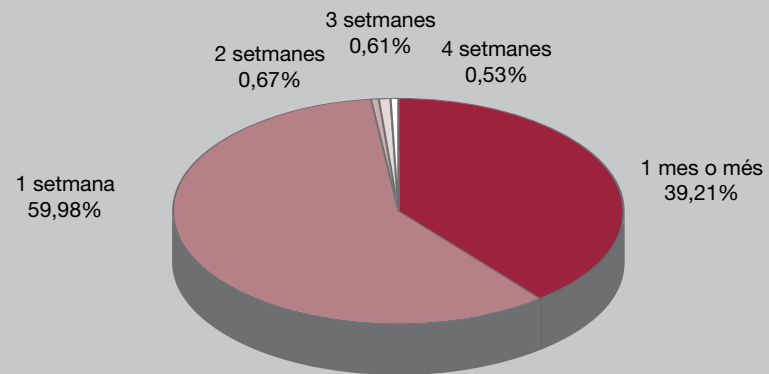
Valoració econòmica de les reclamacions		
	Total	Mitjana per reclamació
Pretensió total de les reclamacions	3.197.780 €	308 €
Aconseguit en les gestions realitzades a l'OMIC	1.670.392 €	212 €
Favorable al reclamant	620.406 €	
El consumidor no ha donat resposta al tràmit realitzat	311.900 €	
Favorable a l'empresa	738.086 €	

Conclusió

El temps que està oberta una reclamació és important per a la persona consumidora perquè pugui valorar el servei, i perquè pot constituir un paràmetre a l'hora de valorar el grau de satisfacció del servei, però aquesta durada no depèn tant de l'OMIC com de l'empresa reclamada. Una vegada feta aquesta reflexió, cal afegir-hi diverses observacions. Les reclamacions que es tanquen en una setmana són molt nombroses, ja que la majoria són trasllats a la Junta Arbitral de Consum o a altres organismes de consum. Els casos en què la conclusió es perllonga més d'un mes és a causa del temps que tarden les empreses a respondre i a la manca de comunicació del consumidor una vegada fetes les gestions per part de l'OMIC.

CONCLUSIONS

	Total	Percentatge (%)
1 setmana	6.506	58,98
2 setmanes	74	0,67
3 setmanes	67	0,61
4 setmanes	58	0,53
1 mes o més	4.325	39,21
Total	11.030	100



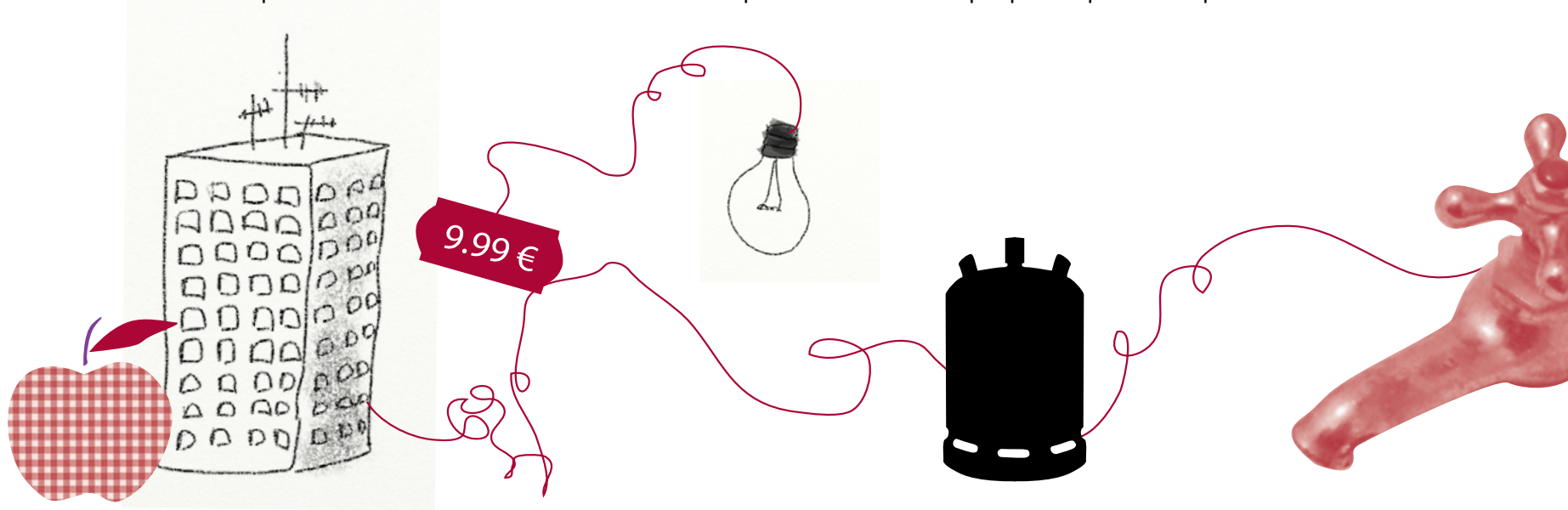
5

Sector energètic

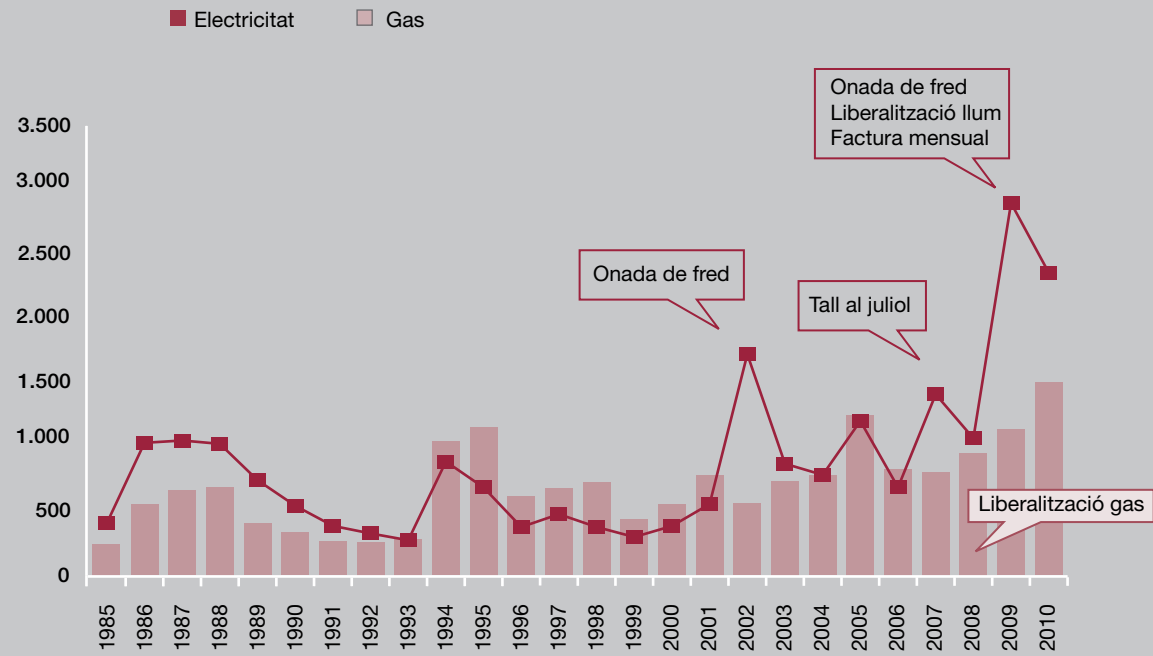
El mercat lliure de gas i llum és una qüestió que ha plantejat certa inquietud vistos els efectes que la liberalització de les telecomunicacions ha tingut quant a la relació entre operadores i clients. En nombroses ocasions s'ha dit que sembla que les OMIC facin el paper dels serveis d'atenció al client d'algunes empreses.

Davant això, i encara que la problemàtica sigui diferent, des de l'OMIC s'ha buscat des del principi recollir el màxim de dades i disposar dels mitjans adients perquè els ciutadans i ciutadanes de Barcelona tinguin la informació adequada i, en cas de conflicte, es prenguin les mesures oportunes. Aquesta col·laboració amb altres organismes de consum s'ha fet extensiva, com és habitual, al sector empresarial, buscant camins per resoldre de la manera més ràpida i coherent possible els conflictes que puguin sorgir.

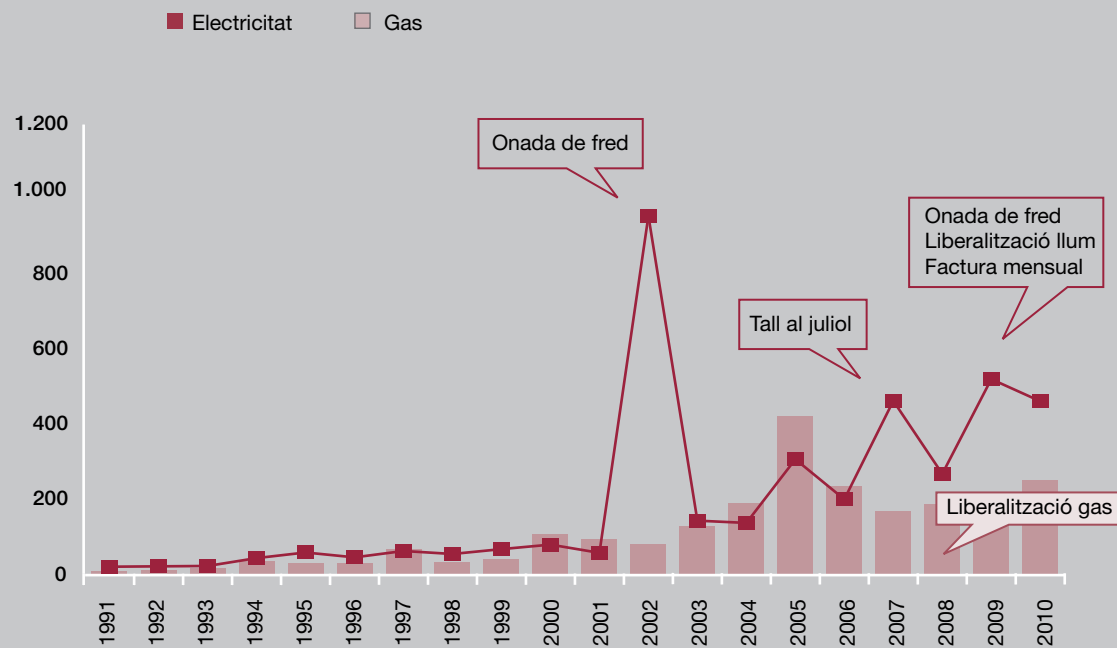
A continuació s'exposen dades per veure l'evolució d'aquest sector en els últims anys, així com un resum dels conflictes més freqüents. Creiem important assenyalar que, a diferència d'altres sectors, les empreses comercialitzadores disposen d'atenció presencial per als seus clients i que la major part dels temes plantejats a l'OMIC han passat una primera tramitació a l'empresa i són fruit de la manca d'acord entre les parts o de denúncies per presumptes incompliments.



Consultes



Reclamacions



L'anàlisi de les dades s'ha fet dels anys 2009 i 2010, prenent com a base l'inici de la liberalització del mercat del gas. Hi ha hagut alguns factors que poden distorsionar les dades, com ara el pas de facturació bimensual a mensual el gener del 2009 al sector elèctric, mentre que la lectura del consum es continua fent cada dos mesos, o l'onada de fred que es va patir al principi del mateix any, que va suposar un consum més elevat del que és habitual en aquesta època.

Consultes i reclamacions 2009-2010						
Consultes	2009		2010		2009 i 2010	
	Total	Percentatge (%)	Total	Percentatge (%)	Total	Percentatge (%)
Total	48.295		51.223		99.518	
Electricitat	2.899	6,01	2.357	4,60	5.256	5,28
Gas	1.137	2,35	1.499	2,93	2.636	2,65
Energia	4.036	8,36	3.856	7,53	7.892	7,93
Reclamacions						
Total	11.739		10.382		22.121	
Electricitat	520	4,43	461	4,44	981	4,43
Gas	189	1,61	249	2,4	438	1,98
Energia	709	6,04	710	6,84	1.419	6,41

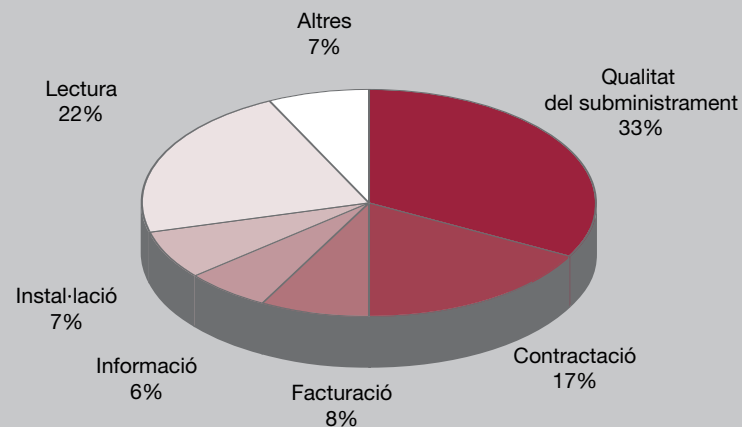
Quant a l'impacte de la liberalització del sector, entenem que les dades són prou significatives. Encara que la major part correspon a la tarifa d'últim recurs (TUR), tant de gas com d'electricitat, cal tenir en compte que la majoria dels usuaris no es troba en el mercat lliure, per la qual cosa el percentatge dels que reclamen és superior en el mercat no liberalitzat.

Reclamacions 2009-2010						
	Mercat lliure		Tarifa d'últim recurs (TUR)		Total	
	Total	Percentatge (%)	Total	Percentatge (%)		
Electricitat	92	9,38	889	90,62		981
Gas	54	12,33	384	87,67		438
Total	146	10,29	1273	89,71		1419

Temàtica de les reclamacions

A la taula següent recollim la problemàtica més freqüent sense tenir en compte si es tracta de mercat lliure o de la TUR, ja que en la major part dels casos es tracta d'una problemàtica similar. Tan sols en el tema de contractació caldria tenir en compte la contractació no consentida, encara que aquesta no és prou significativa en relació amb el total de reclamacions rebudes.

Reclamacions 2009-2010						
	Total		Electricitat		Gas	
	Total	Percentatge (%)	Total	Percentatge (%)	Total	Percentatge (%)
Qualitat del subministrament	469	33	416	88,70	53	11,30
Contractació	241	17	111	46,06	130	53,94
Facturació	114	8	91	79,82	23	20,18
Informació	85	6	36	42,35	49	57,65
Instal·lació	99	7	39	39,39	60	60,61
Lectura	312	22	259	83,01	53	16,99
Altres	99	7	29	29,29	70	70,71
Total	1419	100	981		438	



Una anàlisi amb més detall ens permet veure la situació, al llarg d'aquests dos anys, de la problemàtica del sector. Un problema afegit és el nombre d'interlocutors en el sector. La liberalització fa que es tinguin relacions comercials amb una empresa, però que la distribució, la qualitat del servei i la lectura del consum depenguin d'una altra: la distribuïdora, amb la qual no hi ha un contracte signat. Aquest fet, com veurem més endavant, suposa un retard en la resolució dels conflictes i, en ocasions, que la mateixa empresa comercialitzadora digui al seu client que el problema és de la distribuïdora i que cal que s'hi adreci directament.

Si analitzem les dades anteriors podem veure que la qualitat del servei és el problema principal. Dins d'aquest apartat hem inclòs el subministrament deficient, les avaries, els talls (siguin o no procedents) i els danys provocats per tercers. En aquest tema considerem que no es pot dir al client afectat que la responsabilitat és de l'empresa que l'ha provocat. A més, hem assenyalat alguns problemes específics del sector elèctric, com són els aliments fets malbé pels talls de llum o els danys produïts als electrodomèstics i ordinadors per pujades de tensió.

Qualitat de subministrament		
	Total	Percentatge (%)
Tall de subministrament	268	57
Per manca de pagament		
No procedent		
Sense avís		
Avaries	84	18
Interrupcions en el subministrament		
Variacions en el subministrament (electricitat)		
Pujades de tensió (electricitat)		
Danys	117	25
Danys a aliments (electricitat)		
Danys a aparells (electricitat)		
Danys provocats per tercers		
TOTAL	469	100

La contractació, almenys a la ciutat de Barcelona, presenta menys problemes quant al nombre de reclamacions rebudes i afecta els dos subministraments. Tanmateix, l'increment del preu de l'energia i la implantació de noves comercialitzadores obliguen a estar molt pendents d'aquest tema. Podem destacar dues qüestions: la primera és la dificultat per donar-se de baixa, ja sigui perquè es vol contractar el servei amb una altra comercialitzadora o, el que és més greu, perquè es vol deixar l'habitatge. A més, s'han donat casos en què es continua facturant a persones que no viuen al domicili i han intentat fer la gestió. La segona qüestió, encara que afortunadament no gaire habitual, és el canvi de comercialitzadora sense consentiment. En aquests casos hem suggerit a les empreses que retornin el client a l'antiga situació, ja que considerem poc raonable que hagi de fer les gestions per tornar a l'antiga comercialitzadora quan no ha fet res per canviar. Aquí voldríem recordar la necessitat que el contracte estigui a nom de la persona que realment utilitza el servei, una problemàtica de difícil solució en els habitatges de lloguer, amb les molèsties conseqüents per a l'usuari final.

Contractació		
	Total	Percentatge (%)
Alta	27	11
No la faciliten		
Baixa	108	45
No la faciliten		
Canvi de titularitat	14	6
No el faciliten		
Habitatges de lloguer		
Dades errònies	39	16
No consentida	53	22
Agressivitat		
Canvi sense autorització		
Informació incorrecta		
Publicitat deficient	241	100

Les deficiències en la facturació s'han detectat en un percentatge molt més elevat en el sector elèctric. El canvi en la periodicitat i el fet que el consum estigui en relació directa amb la climatologia poden ser-ne els motius. El cert és que els principals problemes, si exceptuem els derivats de la lectura del comptador, que s'analitza de manera separada, són les dades errònies i la manca d'emissió de factures. Aquest cas s'ha donat en subministraments de més de 10kW i en aquells subministraments que han passat al mercat lliure. D'altra banda, cal assenyalar que és necessari que el client que vol canviar d'empresa tingui en compte si està pagant el finançament d'una instal·lació a la seva comercialitzadora, ja que es pot donar el cas que l'hagi de fer efectiu completament en el moment en què canviï de companyia. Finalment, encara que no es tinguin reclamacions sobre el tema, cal assenyalar la difícil comprensió de les factures.

Facturació		
	Total	Percentatge (%)
Dades errònies	26	23
Duplicitat	11	10
Instal·lacions (gas)	16	14
Calefacció...		
No devolució d'importos per facturació excessiva	14	12
Manca de facturació	47	41
TOTAL	114	100

Aquest tema planteja moltes més consultes que no pas reclamacions i, encara que el nombre de persones que acudeixen al servei demanant informació és important, considerem que no arriba als percentatges d'altres temes. L'existència d'oficines d'atenció al client i el servei prestat pels instal·ladors acreditats per les companyies eviten que moltes persones arribin a l'OMIC en primera instància. Malgrat això, en ocasions cal recordar que aquests serveis homologats per les empreses han de prestar el servei de manera real. Quant a les reclamacions gestionades, el major percentatge radica en una informació incorrecta o deficient. Encara que els casos siguin escassos, es detecta que la publicitat fa creure a la majoria d'usuaris que podran obtenir uns descomptes que, a l'hora de la veritat, no ho són, ja que aquests s'apliquen a la part fixa de la factura i no al consum. Finalment, la informació que faciliten les empreses, sigui a través de la factura o per carta, no sempre és comprensible. Com a casos anecdòtics caldria assenyalar el que es dona quan es procedeix al canvi de comptador gratis i «a càrrec de l'empresa», però en què «únicament haurà d'abonar una quantitat en concepte de connexió (*enganche*)». Ja sabem que està previst en la legislació vigent, però el cert és que provoca una incertesa en el client.

Informació		
	Total	Percentatge (%)
Manca d'informació	4	5
Incorrecta o deficient	71	84
Publicitat	9	11
Total	85	100

Els problemes derivats de les instal·lacions se centren en el comptador. En concret deriven d'avaries i canvis sense la informació adequada. Un problema afegit en el sector del gas és la inspecció de la instal·lació per persones no autoritzades. El canvi de potència per part de la distribuïdora és una altra qüestió.

Instal·lació		
	Total	Percentatge (%)
Comptador	42	43
Avaria		
Canvi		
No canvi		
Inspecció (gas)	27	27
Instal·lacions	18	18
De l'habitatge		
De l'edifici		
Subministraments de més de 10 kW (electricitat)	2	2
Canvi de potència (electricitat)	10	10
TOTAL	99	100

La lectura del subministrament és la principal qüestió plantejada i afecta en un grau molt més elevat el sector elèctric. La causa principal és la necessitat d'estimar el consum, ja que la lectura es fa cada dos mesos i la factura és mensual. Aquest fet provoca problemes, ja que els afectats consideren que en moltes ocasions es dona una estimació massa elevada. En d'altres, abans d'una pujada de preu, es considera que l'estimació és inferior a la real. S'arriba en ocasions a donar una estimació zero a clients antics, cosa matemàticament improbable. La manca d'informació fàcil per al client dificulta la resolució d'aquests problemes. I caldria afegir que la lectura la fa l'empresa distribuïdora, mentre que la relació comercial es té amb la comercialitzadora, que, en ocasions, es desentén del cas i convida el

client que acudeixi directament a l'empresa distribuïdora. Finalment, i aquest cas es repeteix en ambdós tipus de subministrament, encara que les empreses donen camins per facilitar la lectura en els casos en què no hagi estat possible fer-la, el cert és que no sempre s'utilitzen.

Lectura		
	Total	Percentatge (%)
Discriminació horària (electricitat)	31	10
Incorrecta	271	87
Estimada excessiva		
Estimada incorrecta		
Estimada «0»		
Sense lectura	10	3
TOTAL	312	100

De la resta de temes podem assenyalar la lentitud, en algunes ocasions, per retornar imports cobrats indegudament, dificultats en la tramitació del bo social, lentitud també en la devolució de fiances i problemes derivats de l'incompliment per part de l'usuari de les seves obligacions, com ara l'impagament de factures o la manipulació del comptador, malgrat la qual cosa encara reclama contra l'empresa. També recollim en aquest apartat les reclamacions derivades de presumptes incompliments dels instal·ladors autoritzats de gas quant a la inspecció de les instal·lacions i les denúncies per problemes de la xarxa urbana.

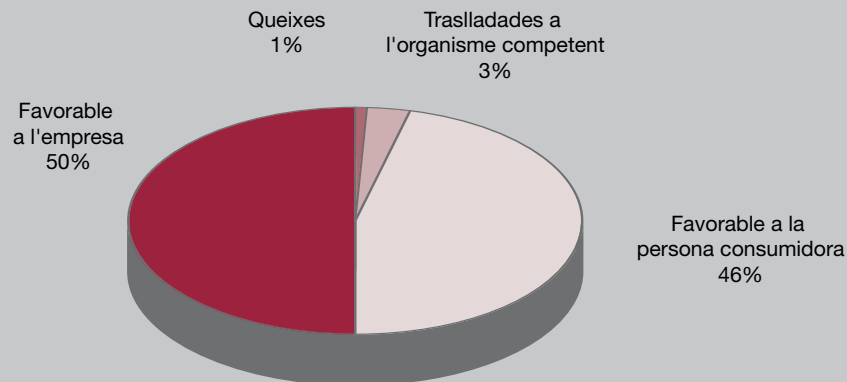
Altres temes		
	Total	Percentatge (%)
Abonaments no realitzats	5	5
Tall de llum del 2007	5	5
Bo social	2	2
Devolució de la fiança	13	13
Impagament de la persona consumidora	7	7
Instal·ladors (gas)	63	62
Manipulació de la instal·lació per la persona consumidora	4	4
Xarxa urbana	2	2
TOTAL	99	100

Gestió

A 31 de desembre del 2010 el 52% de les reclamacions s'havia resolt en una mitjana de 51 dies des que es van iniciar els tràmits. A la vista dels resultats, constatem que els retards més importants es produeixen en les reclamacions en què la comercialitzadora no pot resoldre el problema directament i cal que demani informació a la distribuïdora. Tanmateix, en el segon semestre de l'any hem pogut observar més rapidesa en les respostes.

Un problema afegit en aquests temes és la manca d'adhesions a l'arbitratge de consum per part de les comercialitzadores. És cert que la major part dels problemes se solucionen directament entre l'empresa i l'usuari, sense que hi hagi d'intervenir l'Administració, però en aquells casos en què la disconformitat entre les parts continua, tan sols és possible la mediació. I si aquesta no arriba a bon port la persona consumidora no té cap altre camí que utilitzar la via judicial.

Entenem que els resultats de les gestions efectuades són prou clarificadors. El 46% dels conflictes s'ha solucionat favorablement al reclamant, mentre que el 50% ha estat favorable a l'empresa. De la resta, l'1% eren queixes i el 3% restant s'ha traslladat a l'organisme competent perquè es tractava de denúncies.



En ocasions és difícil poder fer una valoració de l'import econòmic de la reclamació. Malgrat això, calculem que la quantitat pretesa pels usuaris que han presentat reclamació a l'OMIC ascendeix a uns 630.000 €, amb una mitjana de 444 €, tot i que ens hem trobat amb peticions de fins a 9.000 €. Per fer els càlculs ens hem basat en el resultat de les reclamacions que s'han solucionat i de les que tenien un import concret.

Conclusió

L'anàlisi d'aquestes reclamacions, sumada a la informació demanada, ens permet extreure algunes conclusions sobre l'estat actual del sector. Encara que, com s'ha dit en repetides ocasions, el volum de demanda d'informació i les reclamacions en relació amb el nombre de clients són menors que en altres sectors, considerem necessari prestar atenció a alguns punts millorables per tal d'evitar reclamacions improcedents i que l'Administració sigui un punt d'informació al client. En aquest sentit, creiem que s'hauria d'incidir en els elements següents:

- Millorar alguns aspectes dels serveis d'informació de les comercialitzadores i prestar una atenció especial als anomenats punts de servei.
- Aconseguir que les comunicacions als clients siguin més clares.
- Demanar a l'organisme competent un model de factura més clar.
- Estudiar protocols perquè les reclamacions es tramitin amb més agilitat.
- Promoure la millora de comunicacions entre comercialitzadores i distribuïdores.
- Tendir a la unicitat entre la lectura i la factura, evitant tant com sigui possible l'estimació de consums.
- Evitar que la persona afectada hagi de reclamar contra l'empresa quan es tracta de danys produïts per tercers.
- Promoure una publicitat més clara.
- Evitar els contractes no consentits i, en cas que s'hagin fet, evitar que l'afectat hagi de fer els tràmits per retornar a la situació inicial.

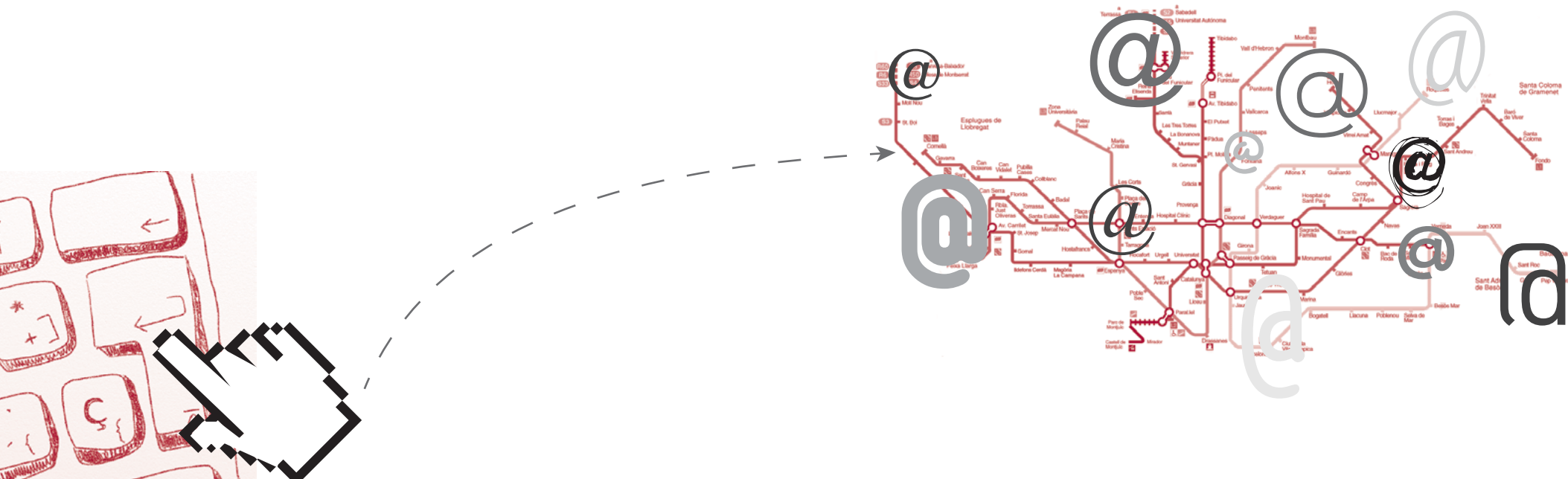
6

El web

Operatiu des del 1999, es pot consultar en català, castellà i anglès. S'ha convertit en un important canal de comunicació per a les persones consumidores, amb independència del seu lloc de residència, i facilita les tasques d'informació de diferents temes. Aquest any s'ha remodelat i se n'ha actualitzat el disseny.

Dades

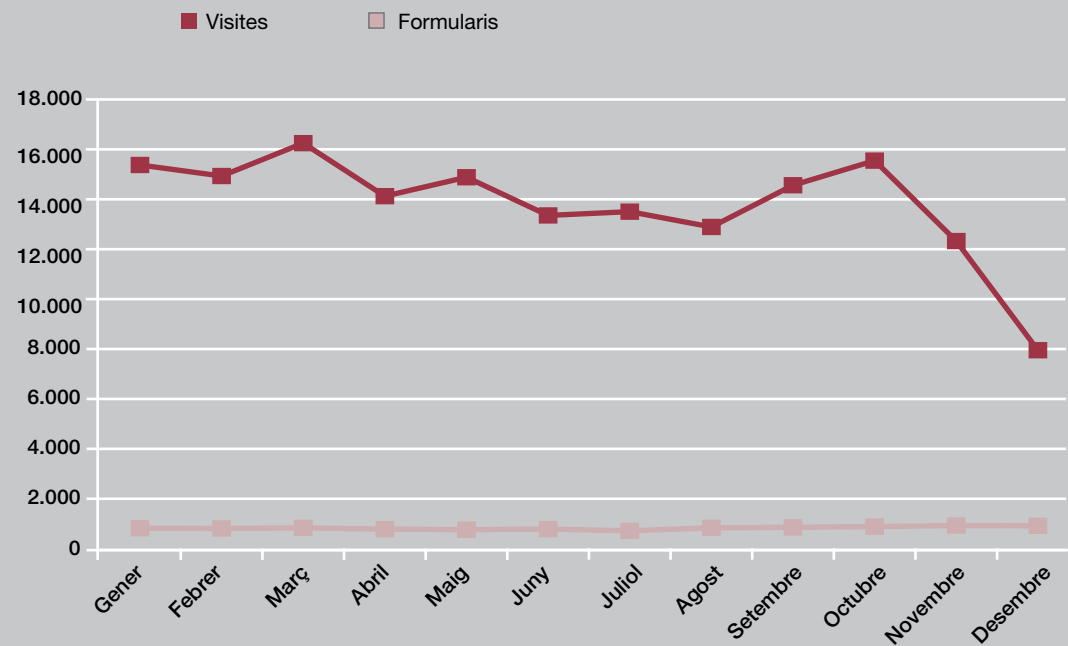
L'Institut Municipal d'Informàtica de l'Ajuntament de Barcelona facilita diverses estadístiques que permeten estudiar els accessos al web amb vista a un increment de la seva racionalització.



Activitat del web

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total
Visites	15.374	14.932	16.249	14.125	14.883	13.353	13.504	12.891	14.563	15.549	12.326	7.953	165.702
Formularis	821	809	836	784	761	787	715	839	855	887	928	918	9.940

Activitat del web: visites i formularis



Resum de les visites

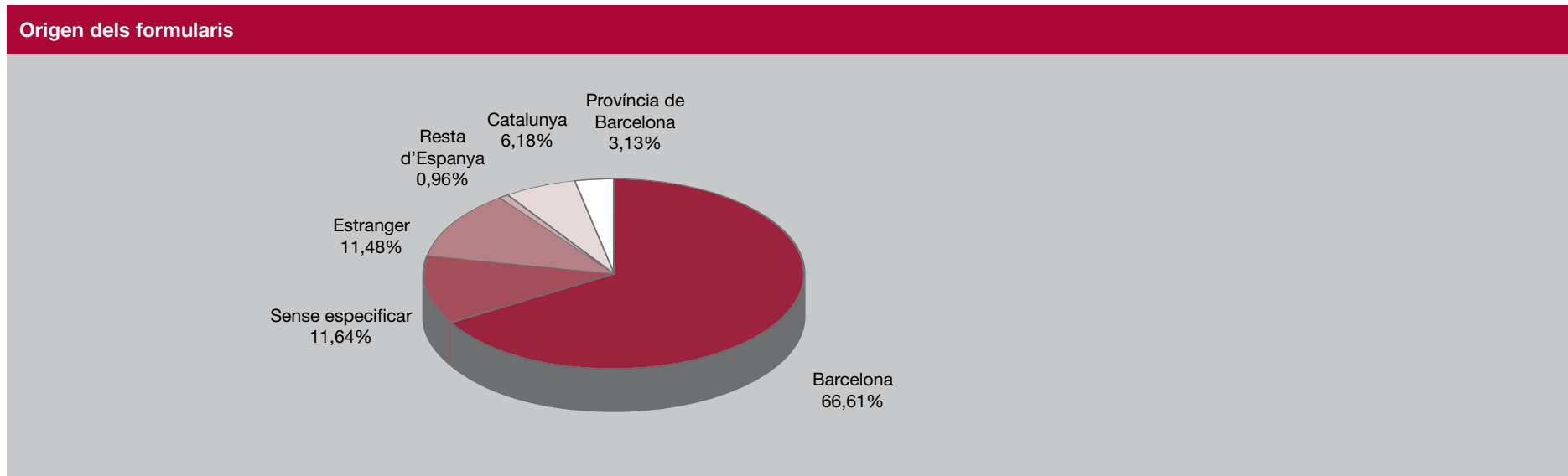
Mitjana per dia	453
Durada mitjana de la visita en minuts	5,46
Mitjana de pàgines vistes per visita	3,53

Característiques de les sessions i els usuaris

Més del 33% dels formularis rebuts pertany a un altre municipi. Es pot observar que els residents a l'Eixample, Sant Andreu i Sant Martí són els que més utilitzen el web. Els menors percentatges corresponen a Sants-Montjuïc i Horta-Guinardó.

El fet que prop del 74% dels accessos s'hagi fet fora de l'horari en què el servei està obert ens indica que el web és una altra eina al servei de les persones consumidores i no pas un substitutiu, per la qual cosa s'amplia el ventall d'usuaris de l'OMIC.

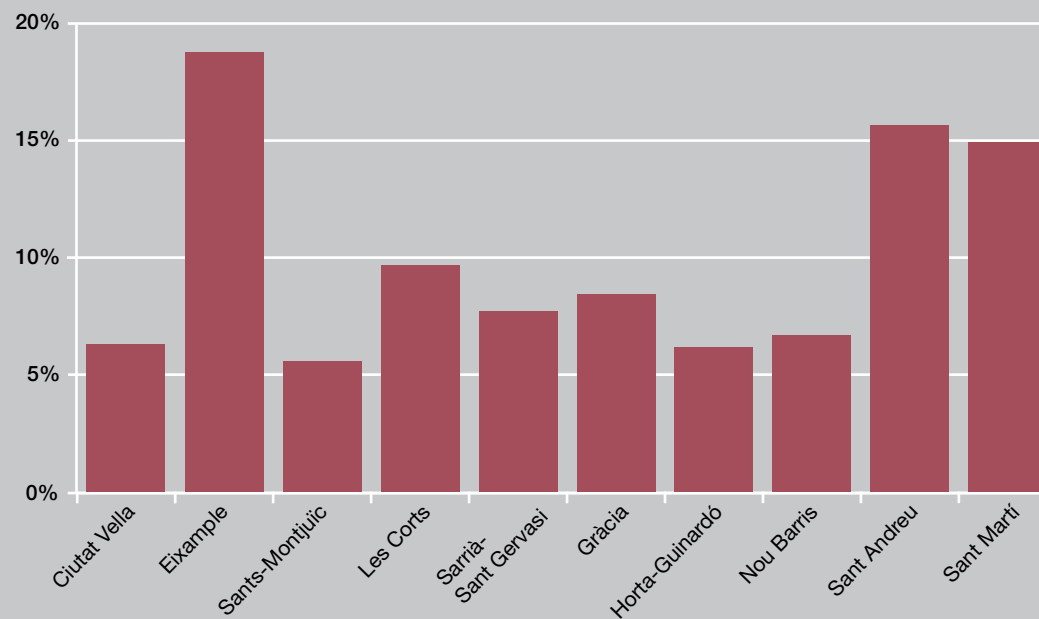
Origen dels formularis (%)	
Barcelona	66,61
Província de Barcelona	3,13
Catalunya	6,18
Resta d'Espanya	0,96
Estranger	11,48
Sense especificar	11,64
Total	100



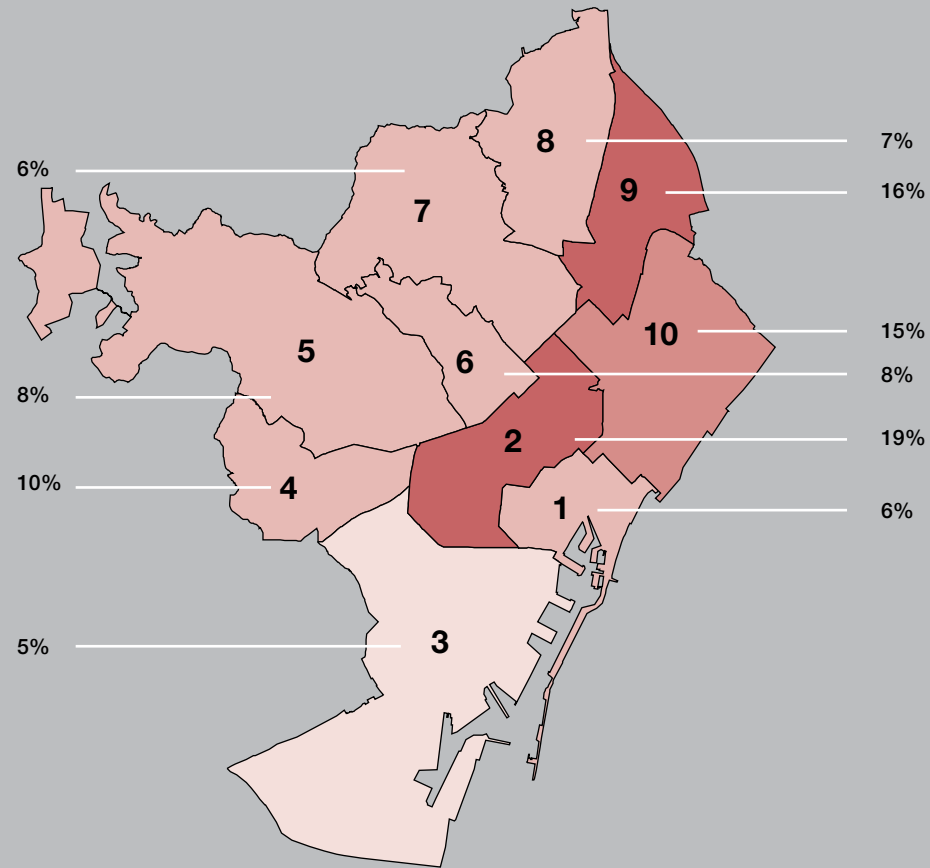
Districte origen dels formularis

	Població a 1 de gener de 2009	Percentatge de població (%)	Percentatge de formularis rebuts per Internet (%)
Ciutat Vella	107.426	6,62	6,29
Eixample	266.874	16,46	18,76
Sants-Montjuïc	182.395	11,25	5,57
Les Corts	82.952	5,12	9,69
Sarrià-Sant Gervasi	143.911	8,87	7,73
Gràcia	123.383	7,61	8,45
Horta-Guinardó	171.186	10,56	6,19
Nou Barris	168.181	10,37	6,70
Sant Andreu	146.528	9,04	15,67
Sant Martí	228.701	14,10	14,95
Total Barcelona	1.621.537	100	100

Districte origen dels formularis



Districte origen dels formularis

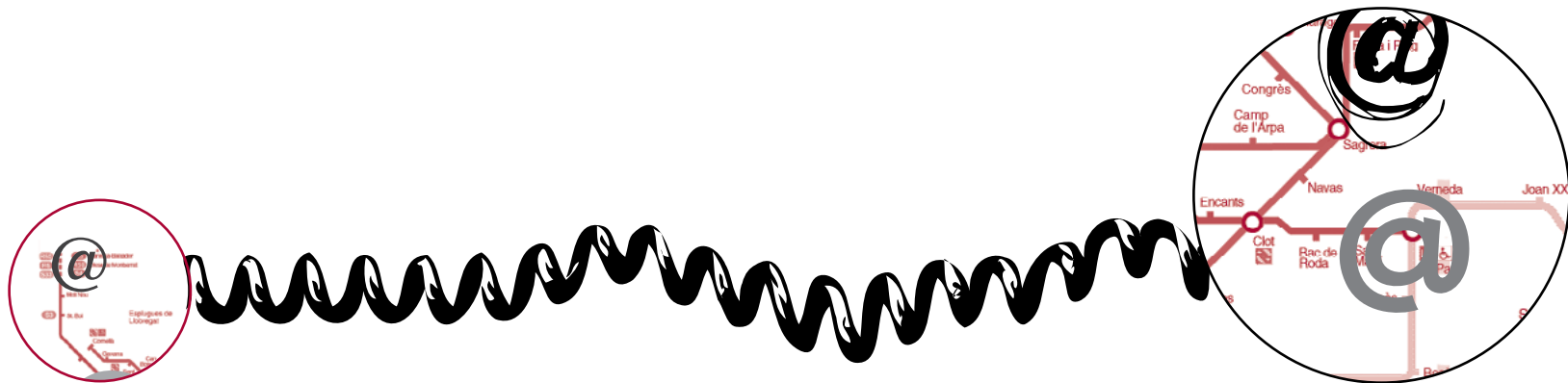
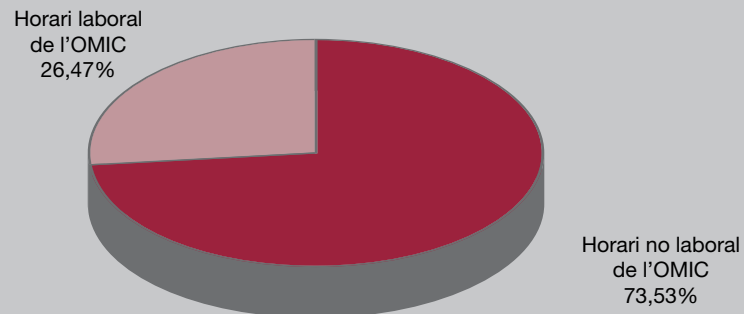


- 1 Ciutat Vella
- 2 Eixample
- 3 Sants-Montjuïc
- 4 Les Corts
- 5 Sarrià-Sant Gervasi
- 6 Gràcia
- 7 Horta-Guinardó
- 8 Nou Barris
- 9 Sant Andreu
- 10 Sant Martí

Horari dels formularis (%)

Horari laboral de l'OMIC	26,47
Horari no laboral de l'OMIC	73,53
TOTAL	100

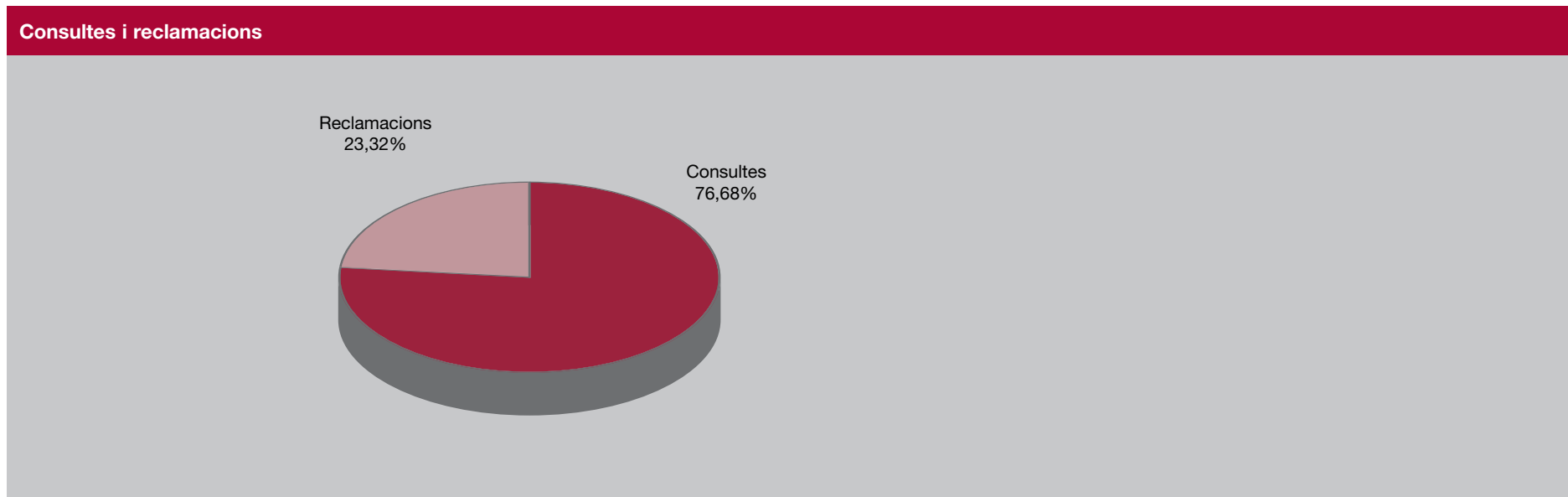
Horari dels formularis



Sectors de consum

La metodologia utilitzada per analitzar aquestes dades és la mateixa que s'ha fet servir en el moment de presentar les dades globals al capítol corresponent i segueix uns paràmetres bastant similars, excepte en els casos en què no es consideren consums o que pertanyen a altres indrets, ja que suposen prop del 41% dels formularis rebuts.

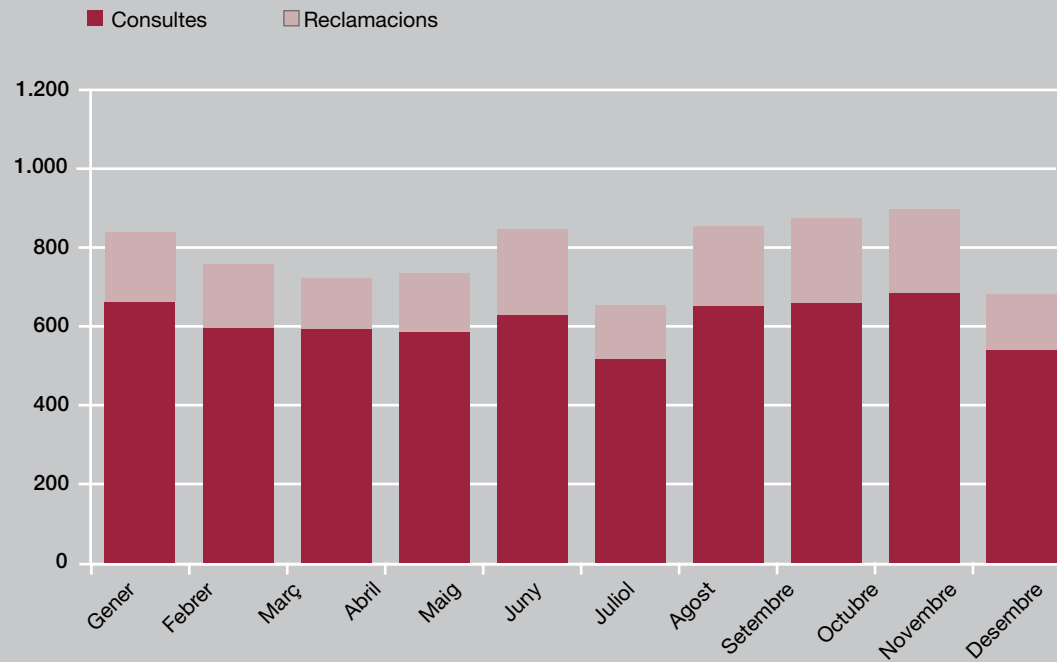
Consultes i reclamacions				
Formularis	Totals		Percentatge (%)	
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions
9.940	7.622	2.318	76,68%	23,32%



Formularis rebuts

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total	Percentatge (%)
Consultes	647	672	649	630	600	638	592	666	648	637	620	623	7.622	76,68
Reclamació	174	137	187	154	161	149	123	173	207	250	308	295	2.318	23,32
TOTAL	821	809	836	784	761	787	715	839	855	887	928	918	9.940	100

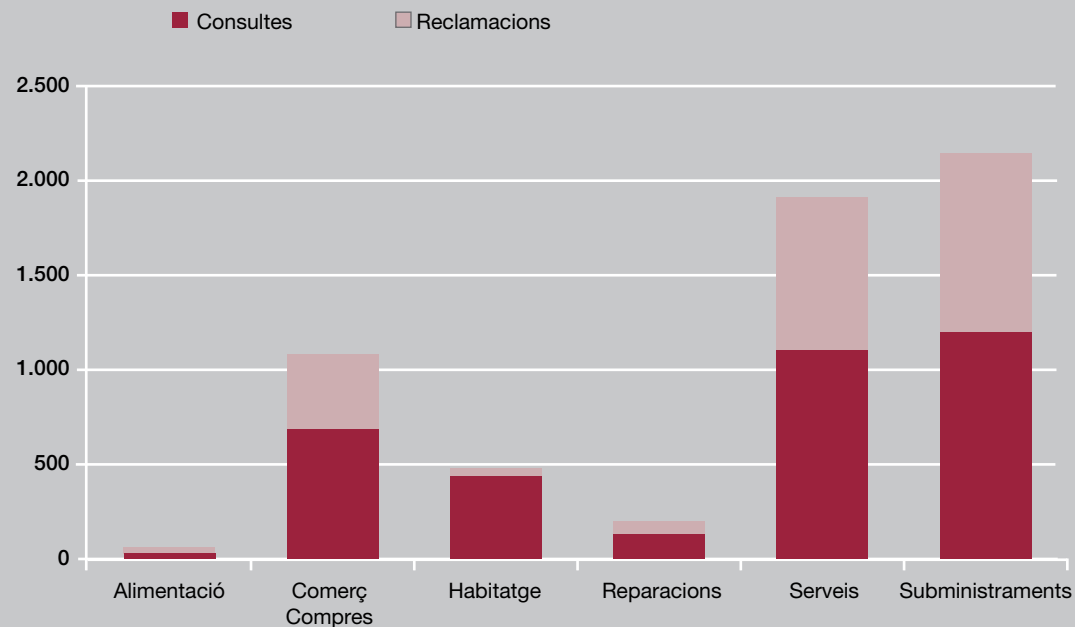
Formularis rebuts



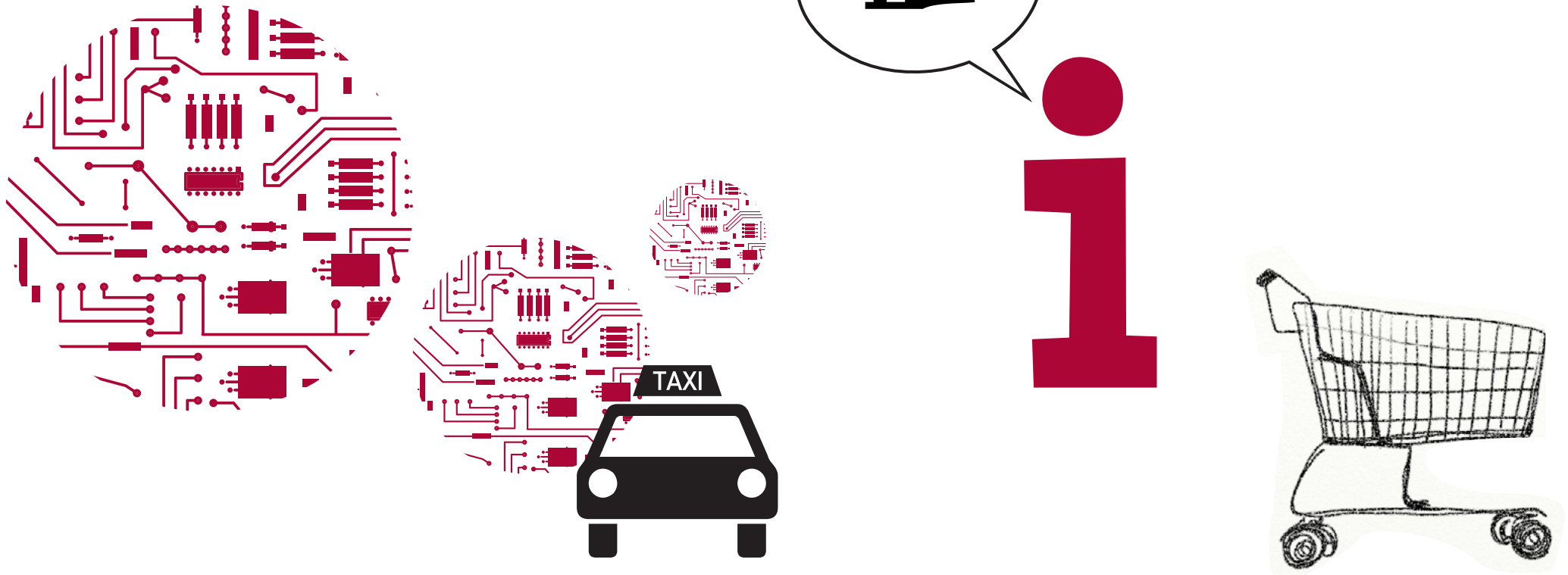
Formularis rebuts mitjançant Internet: sectors de consum

	Total			Percentatge (%)			
	Formularis	Consultes	Reclamacions	Formularis	Consultes	Reclamacions	Reclamacions amb relació als formularis
Alimentació	63	28	35	0,63	0,37	1,51	55,56
Comerç. Compres	1.082	682	400	10,89	8,95	17,26	36,97
Habitatge	481	434	47	4,84	5,69	2,03	9,77
Reparacions	202	129	73	2,03	1,69	3,15	36,14
Serveis	1.915	1.102	813	19,27	14,46	35,07	42,45
Subministraments	2.147	1.197	950	21,60	15,70	40,98	44,25
Temes de consum	5.890	3.572	2.318	59,26	46,86	100	39,35
No és procedent	4.050	4.050	-	40,74	53,14	-	-
Total	9.940	7.622	2.318	100	100	100	23,32

Formularis rebuts mitjançant Internet: sectors de consum



La taula següent ens permet veure els temes més demanats. Els percentatges estan calculats a partir del subtotal de temes de consum per tal de tenir dades més aclaridores, i no s'hi inclou l'apartat «no és procedent». Les telecomunicacions són, com en la resta, la qüestió més demanada (26%), seguida de les relacionades amb els transports (9%). Quant a les reclamacions rebudes, destaquem també les telecomunicacions (35%) i el transport (13%).



Formularis rebuts mitjançant Internet: temes objecte de consulta o reclamació

	Total			Percentatges (%)			
	Formularis	Consultes	Reclamacions	Formularis	Consultes	Reclamacions	Reclamació amb relació als formularis
ALIMENTACIÓ							
Alimentació	63	28	35	1,07	0,78	1,51	55,56
COMERÇ. COMPRES							
Béns	209	142	67	3,55	3,98	2,89	32,06
Automòbils	180	125	55	3,06	3,50	2,37	30,56
Calçat i tèxtil	170	119	51	2,89	3,33	2,20	30,00
Electrodomèstics	430	246	184	7,30	6,89	7,94	42,79
Mobles i decoració	93	50	43	1,58	1,40	1,86	46,24
HABITATGE							
Habitatge	116	97	19	1,97	2,72	0,82	16,38
Arrendaments	316	292	24	5,37	8,17	1,04	7,59
Compra d'habitatge	49	45	4	0,83	1,26	0,17	8,16
Temps compartit	-	-	-	-	-	-	-
REPARACIONS							
Reparacions a la llar	90	59	31	1,53	1,65	1,34	34,44
Automòbils	56	37	19	0,95	1,04	0,82	33,93
Electrodomèstics	56	33	23	0,95	0,92	0,99	41,07
SERVEIS							
Turisme	153	80	73	2,60	2,24	3,15	47,71
Serveis	423	266	157	7,18	7,45	6,77	37,12
Assegurances	171	116	55	2,90	3,25	2,37	32,16
Ensenyament	107	70	37	1,82	1,96	1,60	34,58
Entitats financeres	169	112	57	2,87	3,14	2,46	33,73
Oci i cultura	134	72	62	2,28	2,02	2,67	46,27
Sanitat	50	33	17	0,85	0,92	0,73	34,00
Restauració	75	28	47	1,27	0,78	2,03	62,67
Transports	633	325	308	10,75	9,10	13,29	48,66
SUBMINISTRAMENTS							
Aigua	40	29	11	0,68	0,81	0,47	27,50
Electricitat	209	123	86	3,55	3,44	3,71	41,15
Gas	164	118	46	2,78	3,30	1,98	28,05
Telecomunicacions	1.734	927	807	29,44	25,95	34,81	46,54
TEMES DE CONSUM	5.890	3.572	2.318	59,26	46,86	100	39,35
NO ÉS PROCEDENT	4.050	4.050	0	40,74	53,14	-	-
TOTAL	9.940	7.622	2.318	100	100	100	23,32

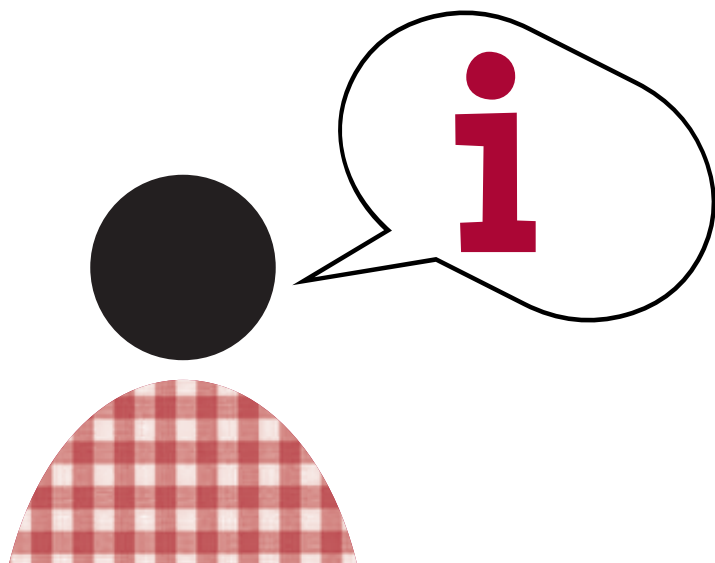
7

Evolució del servei de l'OMIC

Utilització i accés al servei

Hi ha hagut un increment del 6,5% en les consultes i l'atenció telefònica s'ha incrementat més del 32%. El web ha estat utilitzat per quasi el 6% més d'usuaris i l'atenció personalitzada s'ha mantingut. La utilització d'altres mitjans com el correu o el fax s'ha reduït el 22%. Les consultes procedents d'altres organismes han disminuït el 15%.

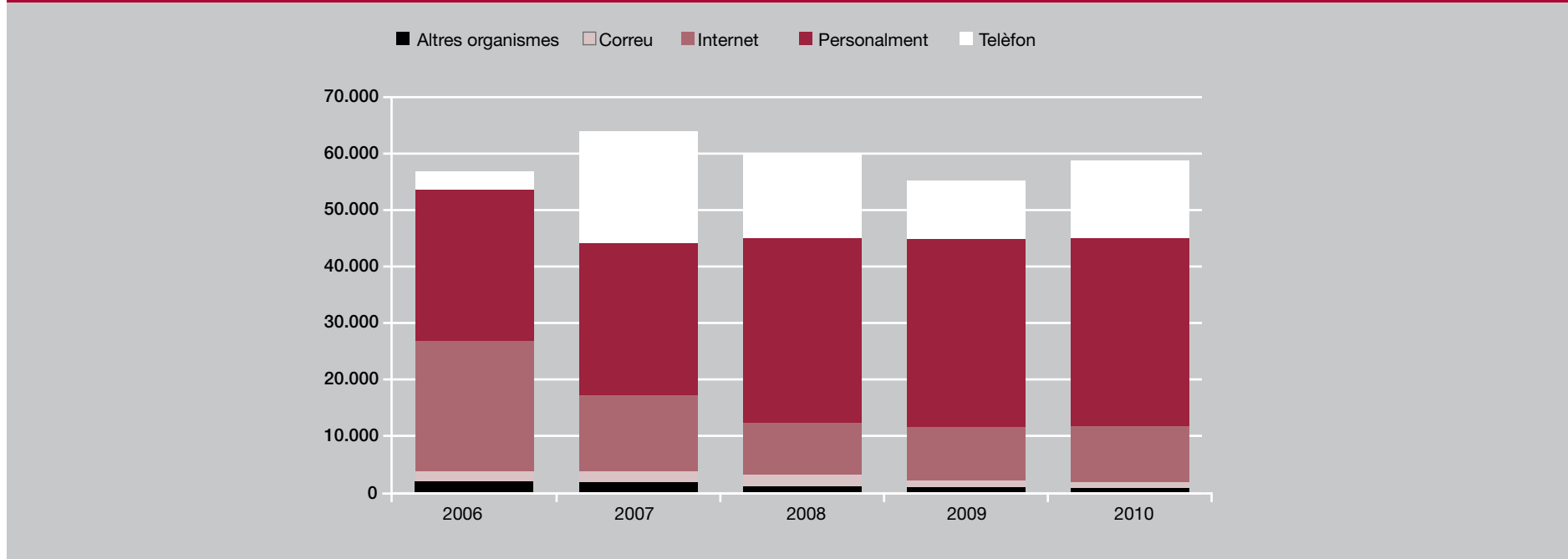
El nombre de reclamacions ha estat menor, prop del 12%. Hi ha hagut un descens en tots els canals utilitzats, llevat, però, d'Internet, ja que les reclamacions rebudes per aquest mitjà s'han incrementat més del 13%. El percentatge de les reclamacions respecte a les consultes també s'ha reduït, i és de prop del 18%.



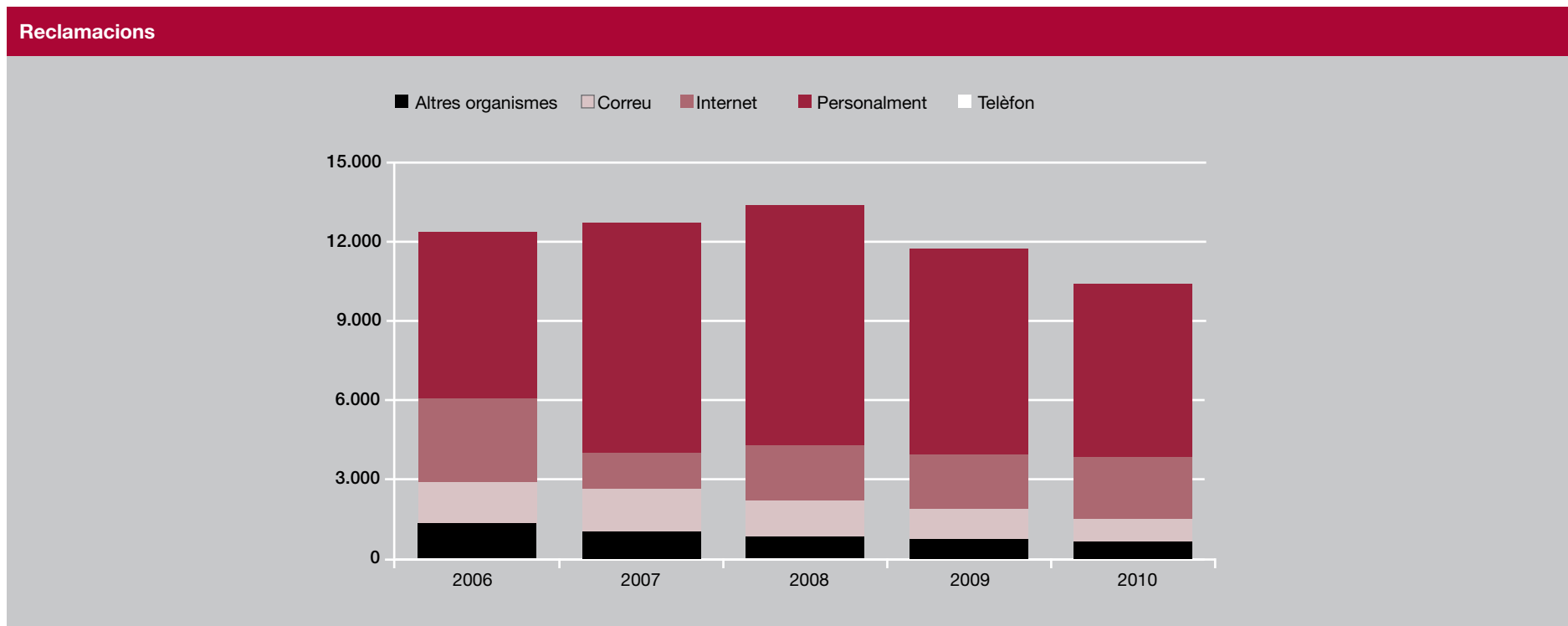
Consultes

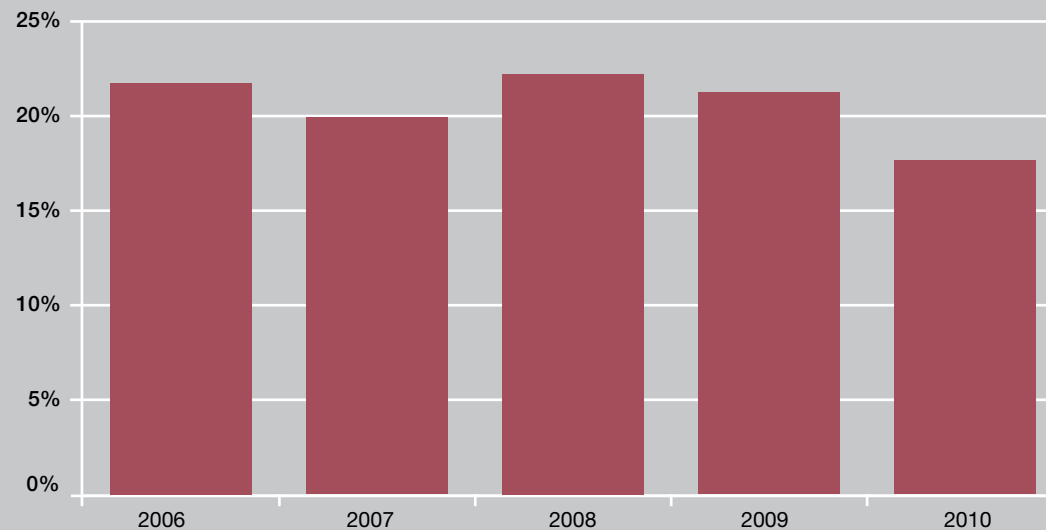
	2006	2007	2008	2009	2010	Variació en l'últim any (%)
Altres organismes	1.848	1.721	1.025	857	734	-14,35
Correu	1.777	1.964	2.100	1.279	993	-22,36
Internet	23.202	13.439	9.059	9.409	9.940	5,64
Personal	26.649	26.962	32.762	33.238	33.268	0,09
Telèfon	3.396	19.821	15.230	10.464	13.870	32,58
TOTAL	56.872	63.907	60.176	55.247	58.805	6,45
Visites al web	101.848	169.355	154.564	176.087	165.702	-5,90

Consultes



Reclamacions						
	2006	2007	2008	2009	2010	Variació en l'últim any (%)
Altres organismes	1.313	1.018	822	733	641	-12,55
Correu	1.557	1.605	1.375	1.137	855	-24,80
Internet	3.196	1.367	2.083	2.046	2.318	13,29
Personalment	6.308	8.742	9.097	7.823	6.568	-16,04
TOTAL	12.374	12.732	13.377	11.739	10.382	-11,56
Reclamacions respecte a les consultes (%)	21,76%	19,92%	22,23%	21,25%	17,65%	



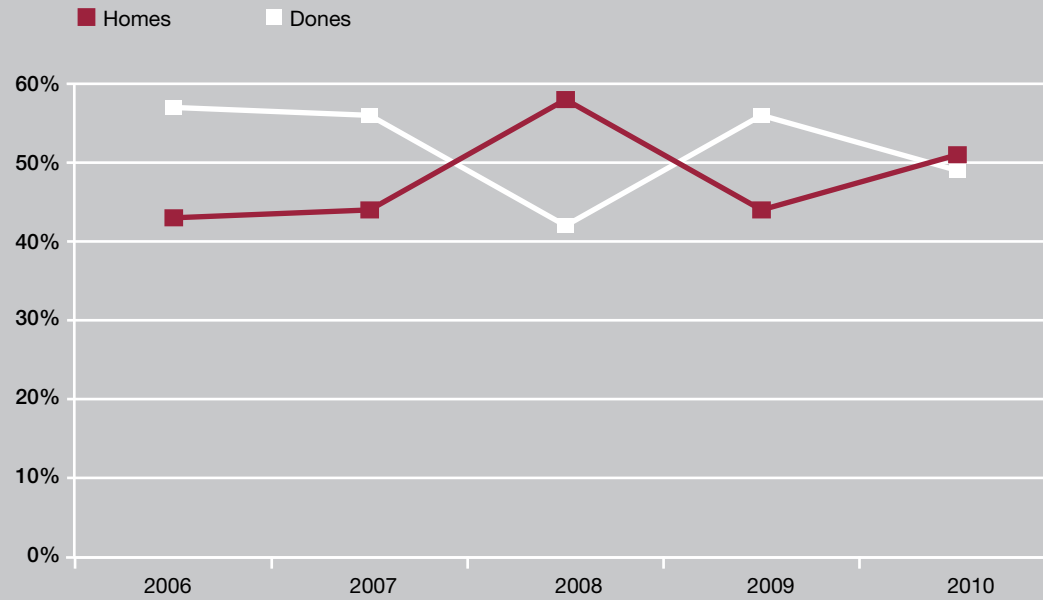
Reclamacions respecte a les consultes**Perfil dels usuaris**

Les taules següents recullen alguns aspectes diversos dels usuaris de l'OMIC. El percentatge d'usuaris per sexe és pràcticament el mateix. No es detecten variacions significatives quant a l'edat i el grau de coneixement del servei. No es pot dir el mateix del lloc de residència, ja que les consultes de persones residents fora de Barcelona s'han incrementat i han arribat al 27%. El mateix succeeix, encara que amb diferències menors, quant a les reclamacions, que se situen en el 16%, i les empreses, en el 43%. Pel que fa a la distribució per districtes municipals, gairebé no hi ha variacions significatives.

Usuaris per sexe (%)

	2006	2007	2008	2009	2010
Homes	43	44	58	44	51
Dones	57	56	42	56	49
Total	100	100	100	100	100

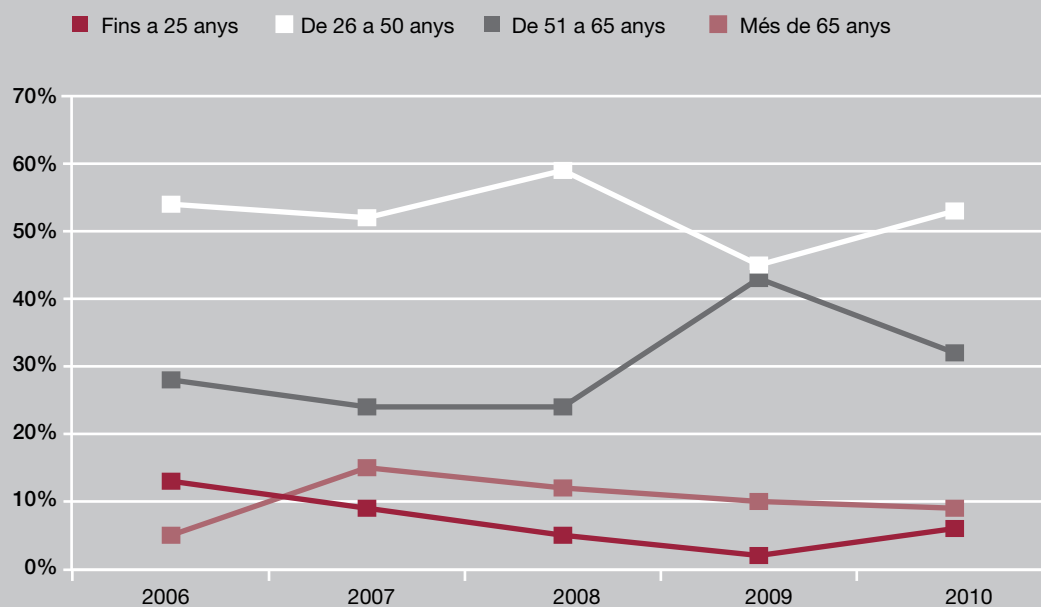
Usuaris per sexe



Usuaris per edat (%)

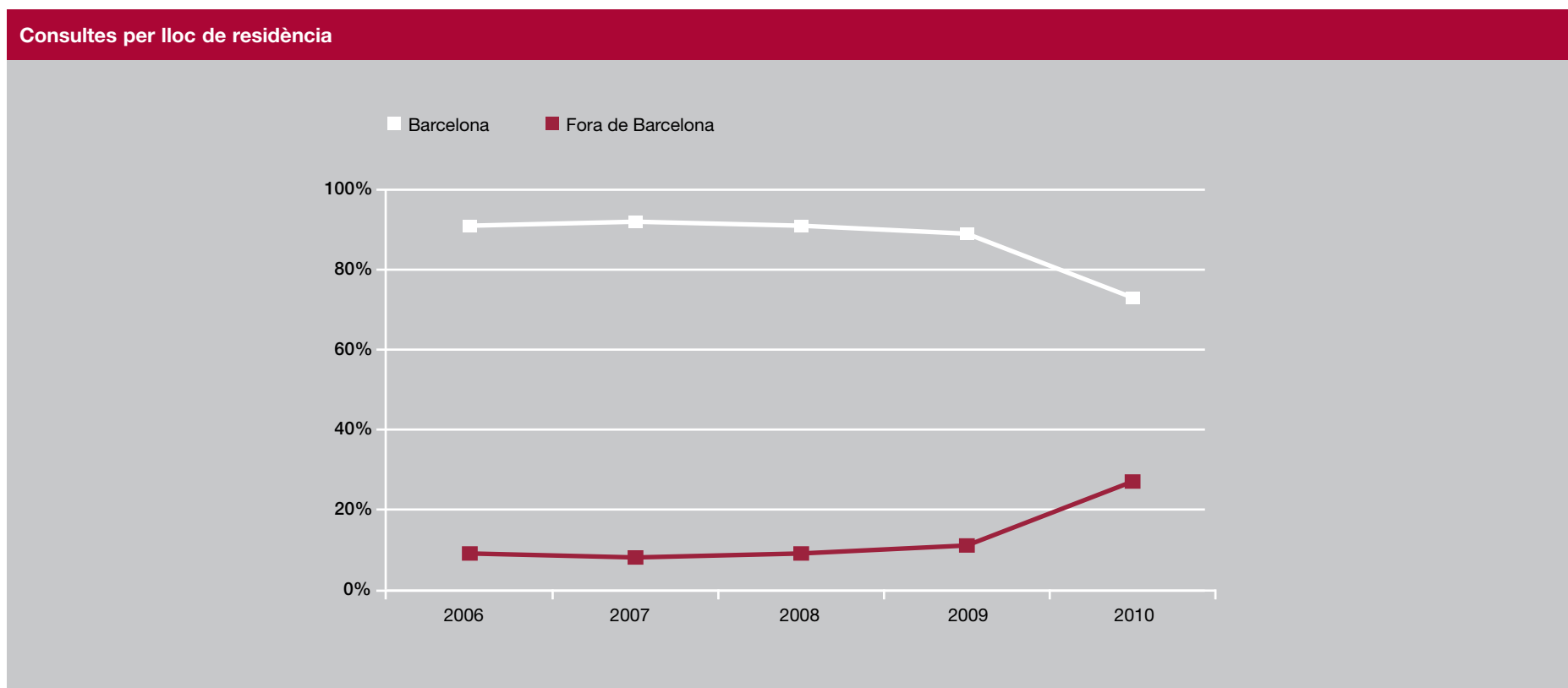
	2006	2007	2008	2009	2010
Fins a 25 anys	13	9	5	2	6
De 26 a 50 anys	54	52	59	45	53
De 51 a 65 anys	28	24	24	43	32
Més de 65 anys	5	15	12	10	9
Total	100	100	100	100	100

Usuaris per edat



Origen dels usuaris

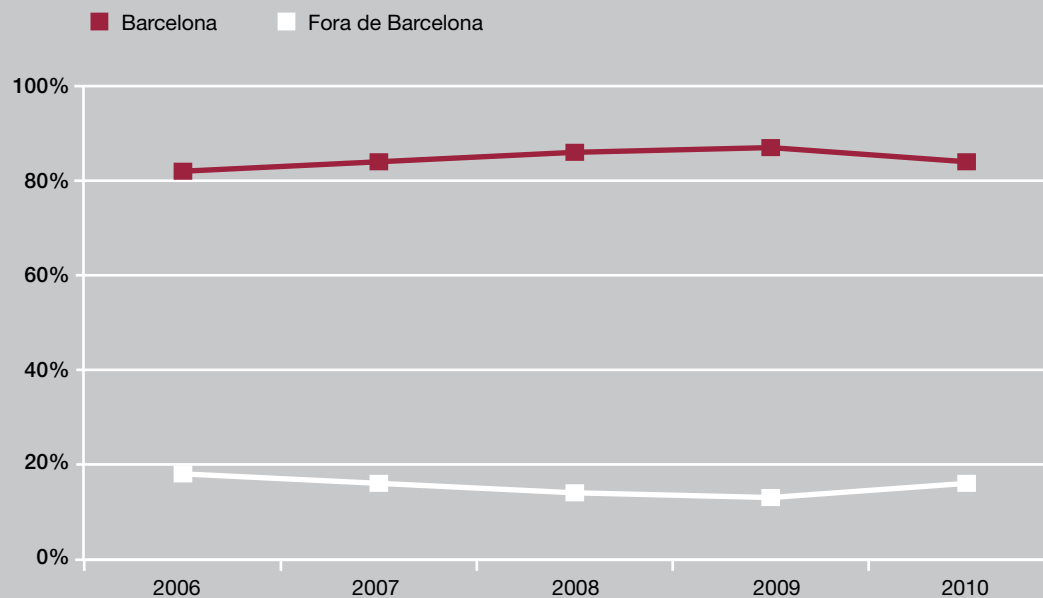
Consultes per lloc de residència (%)					
	2006	2007	2008	2009	2010
Barcelona	91	92	91	89	73
Fora de Barcelona	9	8	9	11	27
Total	100	100	100	100	100



Reclamacions per lloc de residència (%)

	2006	2007	2008	2009	2010
Barcelona	82	84	86	87	84
Fora de Barcelona	18	16	14	13	16
Total	100	100	100	100	100

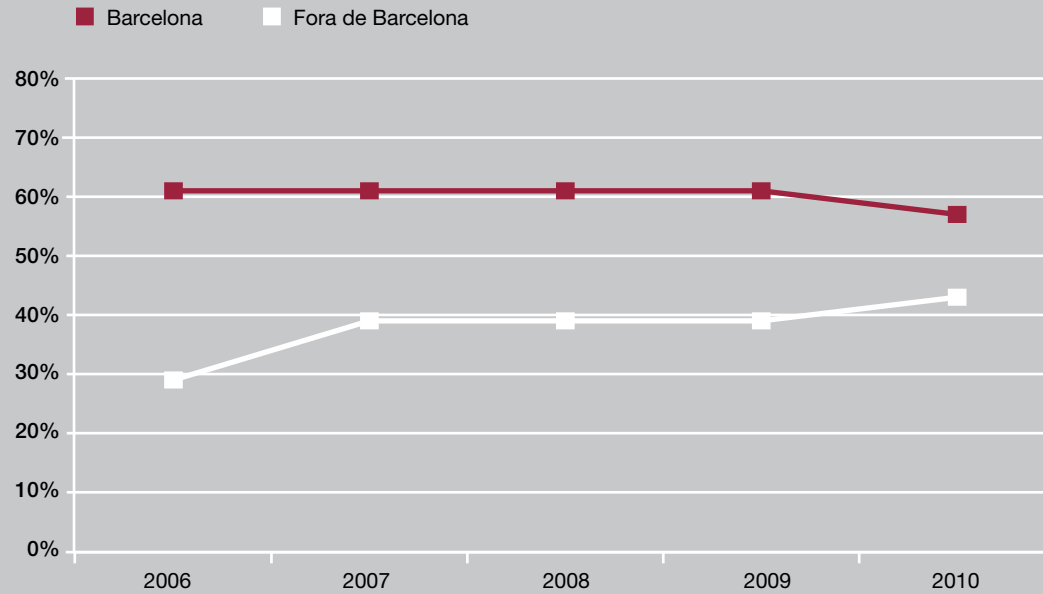
Reclamacions per lloc de residència



Empreses per seu social (%)

	2006	2007	2008	2009	2010
Barcelona	61	61	61	61	57
Fora de Barcelona	29	39	39	39	43
Total	100	100	100	100	100

Empreses per seu social



Consultes per districte de residència (%)

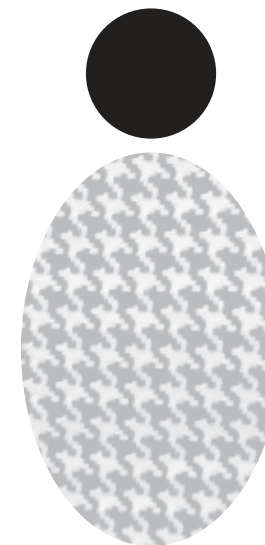
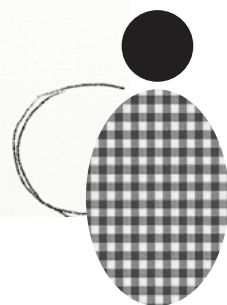
	2006	2007	2008	2009	2010
Ciutat Vella	9	9	9	8	6
Eixample	21	21	21	25	22
Sants-Montjuïc	11	10	10	10	8
Les Corts	7	7	6	7	8
Sarrià-Sant Gervasi	6	5	5	5	6
Gràcia	10	9	8	7	11
Horta-Guinardó	8	8	9	9	8
Nou Barris	6	7	9	7	6
Sant Andreu	9	10	9	9	11
Sant Martí	13	14	14	13	14
Total Barcelona	100	100	100	100	100

Reclamacions per districte de residència (%)

	2006	2007	2008	2009	2010
Ciutat Vella	8	9	9	7	7
Eixample	21	21	21	21	21
Sants-Montjuïc	10	9	10	10	10
Les Corts	7	7	6	7	8
Sarrià-Sant Gervasi	7	6	6	6	6
Gràcia	10	9	8	8	9
Horta-Guinardó	7	8	8	9	9
Nou Barris	6	7	8	8	6
Sant Andreu	10	10	10	11	10
Sant Martí	14	14	14	13	14
Total Barcelona	100	100	100	100	100

Empreses per districte de residència (%)

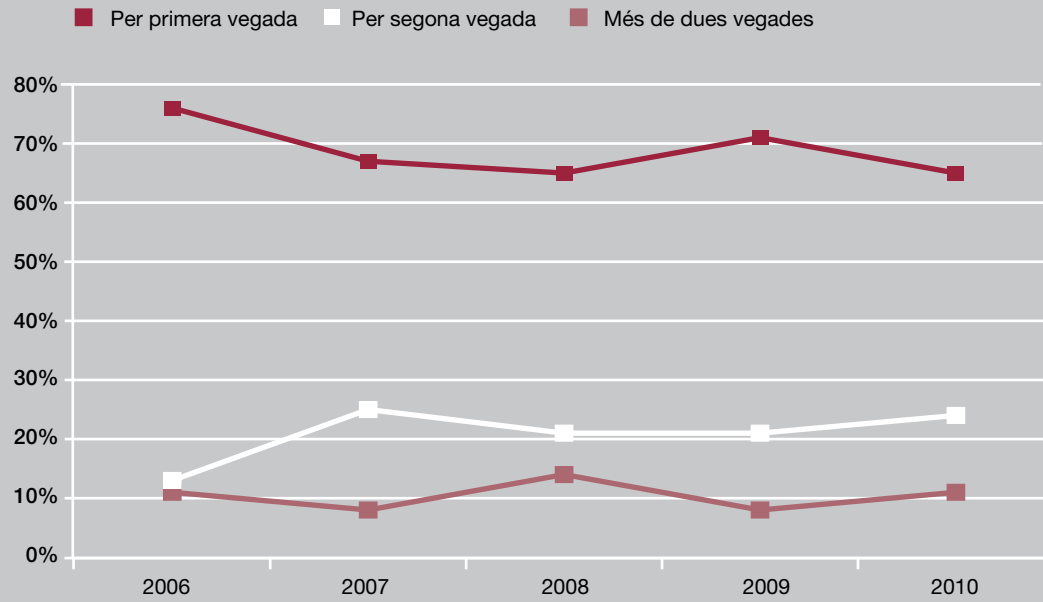
	2006	2007	2008	2009	2010
Ciutat Vella	10	12	13	12	12
Eixample	30	28	32	32	31
Sants-Montjuïc	8	8	7	6	7
Les Corts	18	11	11	8	6
Sarrià-Sant Gervasi	6	6	6	4	5
Gràcia	4	4	4	4	5
Horta-Guinardó	2	3	2	2	3
Nou Barris	2	3	4	3	2
Sant Andreu	8	8	8	8	8
Sant Martí	12	17	13	21	21
Total Barcelona	100	100	100	100	100



Coneixement de l'OMIC (%)

	2006	2007	2008	2009	2010
Per primera vegada	76	67	65	71	65
Per segona vegada	13	25	21	21	24
Més de dues vegades	11	8	14	8	11
Total	100	100	100	100	100

Coneixement de l'OMIC

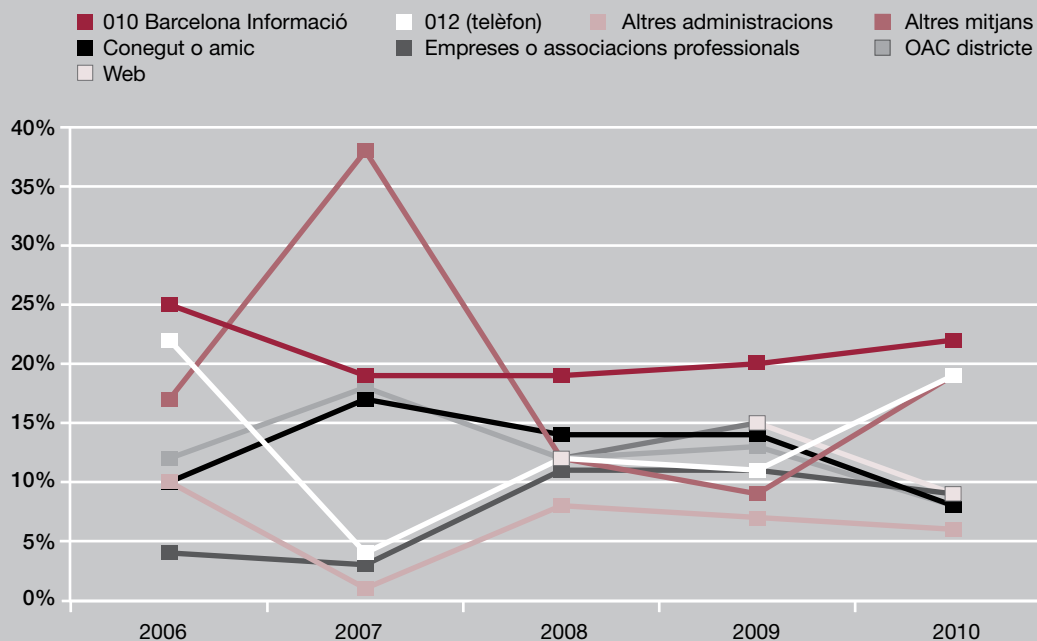


Mitjà pel qual s'ha conegut l'OMIC (%)

	2006	2007	2008	2009	2010
010 Barcelona Informació	25	19	19	20	22
012 (telèfon de la Generalitat)	22	4	12	11	19
Altres administracions	10	1	8	7	6
Altres mitjans	17	38	12	9	19
Conegut o amic	10	17	14	14	8
Empreses o associacions professionals	4	3	11	11	9
OAC del districte	12	18	12	13	8
Web*			12	15	9
Total	100	100	100	100	100

*Fins al 2008 constava en «altres mitjans».

Mitjà pel qual s'ha conegut l'OMIC



Horari d'accés per Internet (%)

	2006	2007	2008	2009	2010
Horari laboral de l'OMIC	36	32	41	32	26
Horari no laboral de l'OMIC	64	68	59	68	74
TOTAL	100	100	100	100	100

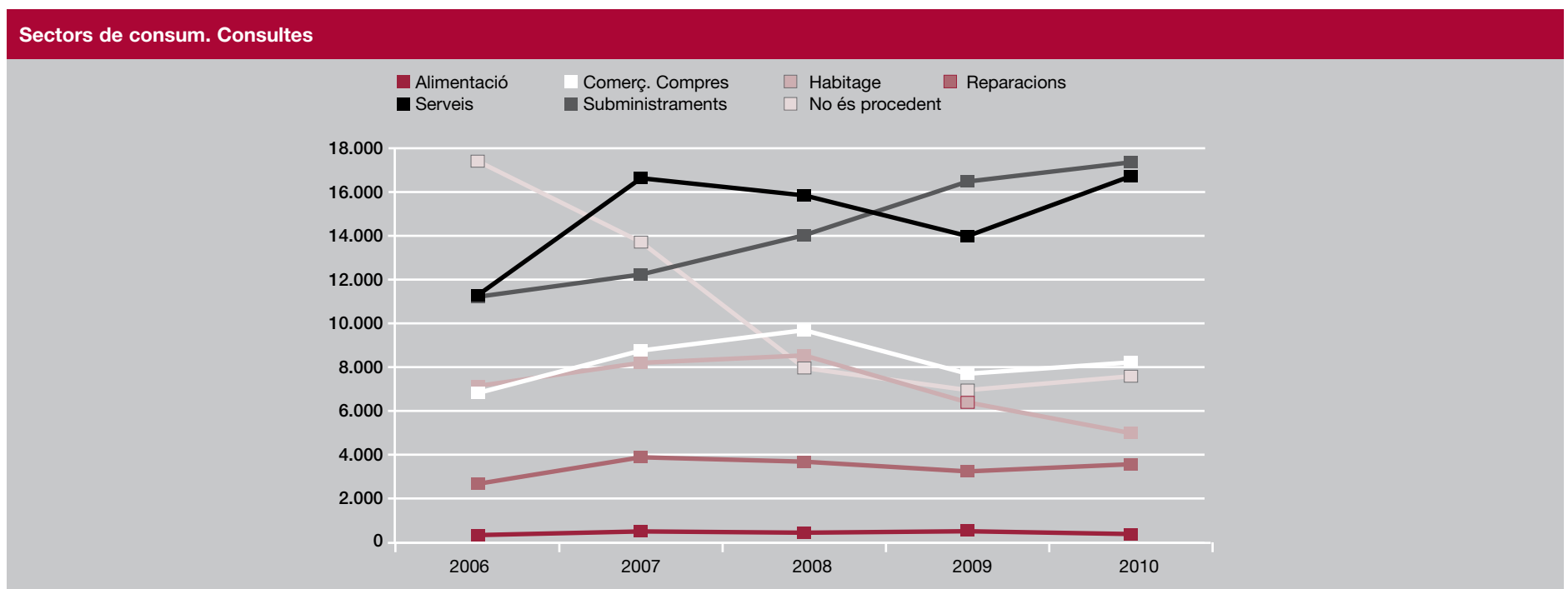
Horari d'accés per Internet



Sectors de consum

A la part corresponent ja s'han comentat els increments i els descensos més significatius que permeten prioritzar campanyes informatives per facilitar el coneixement dels drets de les parts implicades i disminuir el nombre de reclamacions.

Sectors de consum. Consultes						
	2006	2007	2008	2009	2010	Variació en l'últim any (%)
Alimentació	326	494	436	502	374	-25,50
Comerç. Compres	6.815	8.757	9.687	7.699	8.218	6,74
Habitatge	7.138	8.196	8.536	6.390	4.983	-22,02
Reparacions	2.667	3.882	3.680	3.236	3.564	10,14
Serveis	11.283	16.632	15.847	13.988	16.725	19,57
Subministraments	11.213	12.233	14.028	16.480	17.359	5,33
Temes de consum	39.442	50.194	52.214	48.295	51.223	6,06
No és procedent	17.410	13.713	7.962	6.952	7.582	9,06
Total	56.852	63.907	60.176	55.247	58.805	6,44

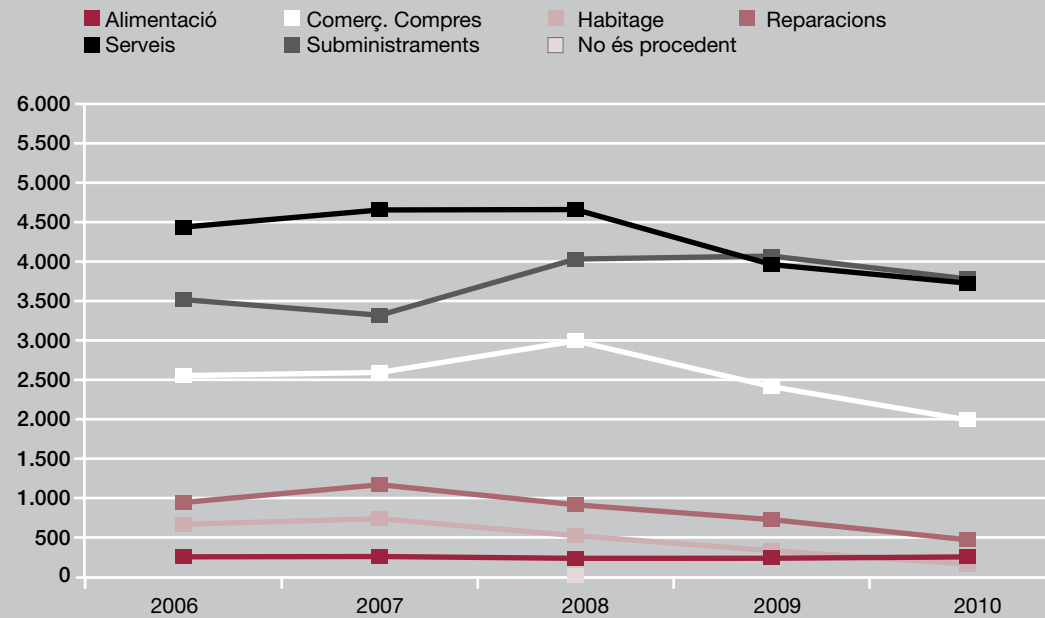


Temes objecte de consulta						
	2006	2007	2008	2009	2010	Variació en l'últim any (%)
ALIMENTACIÓ						
Alimentació	326	494	436	502	374	-25,50
COMERÇ. COMPRES						
Béns	2.487	2.111	1.811	1.274	1.516	19,00
Automòbils	718	914	1.175	1.051	1.201	14,27
Calçat i tèxtil	621	803	1.327	1.216	1.336	9,87
Electrodomèstics	2.320	4.221	4.247	3.284	3.072	-6,46
Mobles i decoració	669	708	1.127	874	1.093	25,06
HABITATGE						
Habitatge	1.211	497	894	736	1.198	62,77
Arrendaments	5.387	6.976	6.761	4.938	3.082	-37,59
Compra d'habitatge	516	698	860	701	699	-0,29
Temps compartit	24	25	21	15	4	-73,33
REPARACIONS						
Reparacions a la llar	946	1.207	1.456	1.180	1.303	10,42
Instal·ladors	346	342	4	-	-	-
Automòbils	711	889	996	872	1.016	16,51
Electrodomèstics	664	1.444	1.224	1.184	1.245	5,15
SERVEIS						
Turisme	1.035	1.216	1.361	1.336	2.196	64,37
Serveis	3.105	2.827	2.706	2.354	2.624	11,47
Assegurances	713	902	1.385	1.384	1.724	24,57
Ensenyament	627	837	1.113	1.128	1.287	14,10
Entitats financeres	670	953	1.766	1.893	1.907	0,74
Oci i cultura	711	965	1.135	1.201	1.317	9,66
Administració	449	3.688	1.508	13	-	-100
Sanitat	268	445	708	836	957	14,47
Restauració	527	639	915	947	1.110	17,21
Transports	3.178	4.160	3.250	2.896	3.603	24,41
SUBMINISTRAMENTS						
Aigua	179	294	336	578	697	20,59
Electricitat	684	1.409	1.066	2.899	2.357	-18,70
Gas	827	804	951	1.137	1.499	31,84
Telecomunicacions	9.523	9.726	11.675	11.866	12.806	7,92
TEMES DE CONSUM						
No és procedent	17.410	13.713	7.962	6.952	7.582	9,06
TOTAL	56.852	63.907	60.176	55.247	58.505	6,44

Sectors de consum. Reclamacions

	2006	2007	2008	2009	2010	Variació en l'últim any (%)
Alimentació	254	258	235	236	253	7,20
Comerç. Compres	2.554	2.593	2.993	2.413	1.991	-17,49
Habitatge	667	738	522	332	162	-51,20
Reparacions	944	1.169	914	726	470	-35,26
Serveis	4.438	4.655	4.660	3.962	3.726	-5,96
Subministraments	3.517	3.319	4.032	4.070	3.780	-7,13
Subtotal	12.374	12.732	13.356	11.739	10.382	-11,56
No és procedent	-	-	21			
Total	12.374	12.732	13.377	11.739	10.382	-11,56

Sectors de consum. Reclamacions



Temes objecte de reclamació						
	2006	2007	2008	2009	2010	Variació en l'últim any (%)
ALIMENTACIÓ						
Alimentació	254	258	235	236	253	7,20
COMERÇ. COMPRES						
Béns	939	505	550	433	395	-8,78
Automòbils	195	205	233	195	159	-18,46
Calçat i tèxtil	320	341	384	332	295	-11,14
Electrodomèstics	791	1.272	1.568	1.274	918	-27,94
Mobles i decoració	309	270	258	179	224	25,14
HABITATGE						
Habitatge	161	85	51	34	63	85,29
Arrendaments	418	564	397	223	85	-61,88
Compra d'habitatge	80	82	70	69	14	-79,71
Temps compartit	8	7	4	6	-	-100
REPARACIONS						
Reparacions a la llar	296	254	335	227	128	-43,61
Instal·ladors	132	117	4	-	-	
Automòbils	274	282	231	192	146	-23,96
Electrodomèstics	242	516	344	307	196	-36,16
SERVEIS						
Turisme	292	414	424	330	457	38,48
Serveis	1.105	954	1.098	990	871	-12,02
Assegurances	135	110	200	180	150	-16,67
Ensenyament	110	147	201	162	134	-17,28
Entitats financeres	109	127	276	318	193	-39,31
Oci i cultura	411	525	590	482	435	-9,75
Administració	158	53	25	4	-	-100,00
Sanitat	74	103	117	111	85	-23,42
Restauració	403	485	455	407	401	-1,47
Transports	1.641	1.737	1.274	978	1.000	2,25
SUBMINISTRAMENTS						
Aigua	24	40	61	36	43	19,44
Electricitat	199	462	267	520	461	-11,35
Gas	233	166	185	189	249	31,75
Telecomunicacions	3.061	2.651	3.519	3.325	3.027	-8,96
TEMES DE CONSUM						
No és procedent	-	-	21	-	-	-
TOTAL	12.374	12.732	13.377	11.739	10.382	-11,56

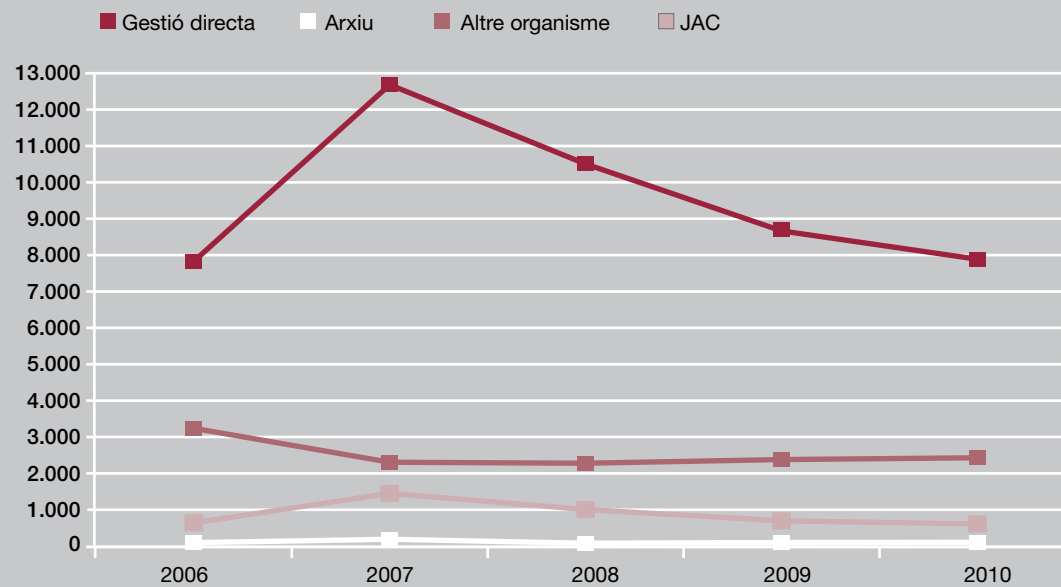
Resultat de les reclamacions

Una conseqüència del descens de les reclamacions rebudes ha estat el menor nombre de reclamacions gestionades i resoltes. Per tant, el valor econòmic és també menor, així com la mitjana per reclamació. Tan sols destacarem que el nombre de persones consumidores que no ens faciliten el resultat de les gestions s'ha incrementat notablement (73%).

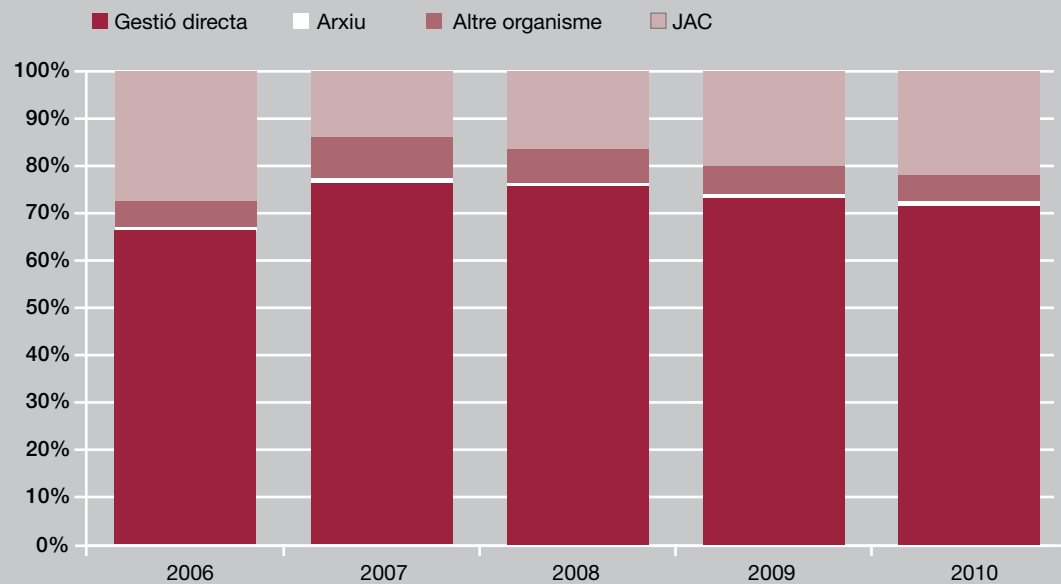
Tràmit i resultat de les reclamacions						
	2006	2007	2008	2009	2010	Variació en l'últim any (%)
Gestió directa	7.830	12.682	10.505	8.665	7.887	-7,77
Arxiu	96	189	80	99	105	6,06
Un altre organisme	639	1.452	1.006	696	609	-12,50
JAC	3.239	2.306	2.279	2.380	2.429	2,06
Total	11.804	16.629	13.870	11.840	11.030	-5,94
Positiu per al reclamant	4.534	9.179	5.973	4.974	3.582	-27,99
El consumidor no ha donat resposta al tràmit realitzat*			2.179	1.148	1.986	73,00
Favorable per a l'empresa	3.296	3.503	2.353	2.543	2.319	-8,81
Total gestió directa	7.830	12.682	10.505	8.665	7.887	-7,77

*Fins ara comptabilitzat com a positiu per al reclamant, ja que no hi ha comunicació del consumidor.

Tràmit i resultat de les reclamacions



Tràmit i resultat de les reclamacions en percentatges

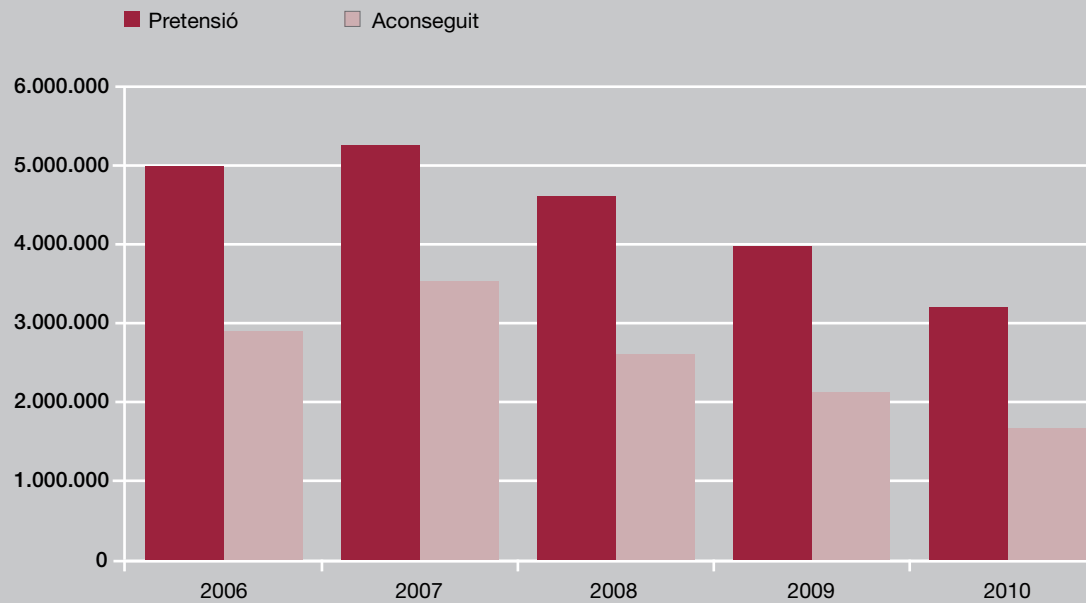


Percentatge de les reclamacions gestionades directament a l'OMIC (%)						
	2006	2007	2008	2009	2010	Variació en l'últim any
ALIMENTACIÓ						
Alimentació	77	67	72	67	73	9,04
COMERÇ. COMPRES						
Béns	50	68	74	70	67	-11,84
Automòbils	33	59	69	67	58	-23,66
Calçat i tèxtil	53	66	75	73	65	-13,30
Electrodomèstics	45	71	75	70	64	-23,33
Mobles i decoració	34	66	70	65	57	19,82
HABITATGE						
Habitatge	45	52	70	58	65	104,76
Arrendaments	72	78	70	55	72	-63,91
Compra d'habitatge	44	29	67	83	67	-82,09
Temps compartit	-	-	-	-	-	-
REPARACIONS						
Reparacions a la llar	33	52	66	60	59	-36,05
Instal·ladors	31	58	90	-	-	-
Automòbils	32	58	70	58	44	-36,52
Electrodomèstics	38	64	76	71	65	-19,50
SERVEIS						
Turisme	46	59	66	61	78	94,03
Serveis	58	58	67	69	63	-15,83
Assegurances	81	79	77	67	85	40,00
Ensenyament	45	61	62	61	58	-3,13
Entitats financeres	88	84	87	86	89	-28,11
Oci i cultura	72	76	69	69	69	16,33
Administració	78	62	90	-	-	-
Sanitat	65	69	74	64	72	-6,06
Restauració	76	60	69	7	71	1017,86
Transports	62	63	76	49	60	23,19
SUBMINISTRAMENTS						
Aigua	88	88	88	72	78	25,00
Electricitat	95	97	95	95	98	2,77
Gas	88	85	88	93	95	7,10
Telecomunicacions	90	70	83	79	78	-7,87
TOTAL	66	70	72	74	72	-8,98

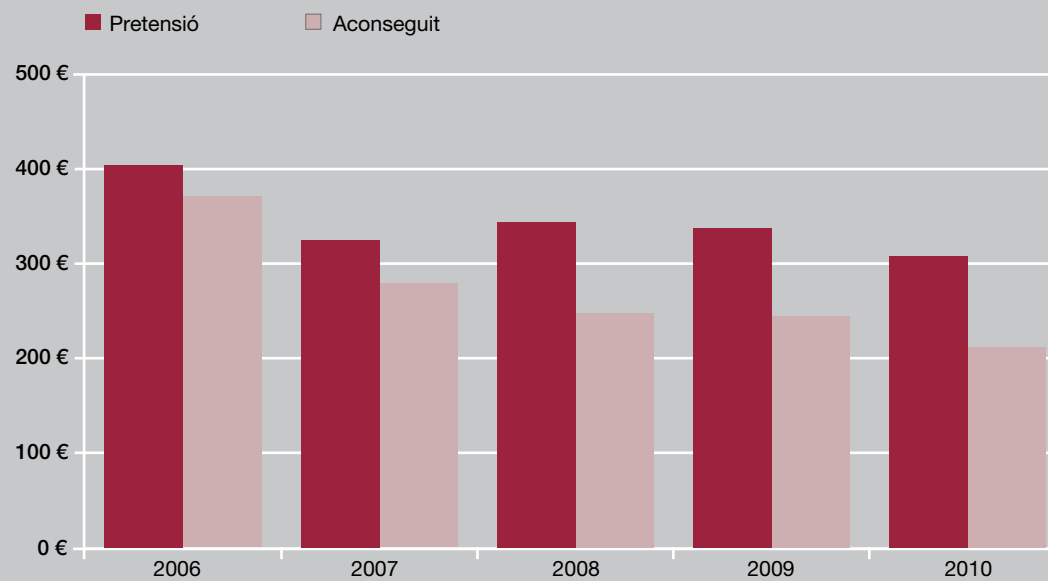
Valoració econòmica de les reclamacions

	2006	2007	2008	2009	2010
Pretensió	4.993.584 €	5.257.281 €	4.609.441 €	3.974.321 €	3.197.780 €
Mitjana	404 €	325 €	344 €	338 €	308 €
Aconseguit	2.901.214 €	3.538.944 €	2.609.773 €	2.119.657 €	1.670.392 €
Mitjana	371 €	279 €	248 €	245 €	212 €

Valoració econòmica de les reclamacions



Mitjana econòmica de les reclamacions



8

Activitats i objectius previstos per a l'any 2011

Cada any, les dades ens permeten veure la demanda real dels ciutadans i ciutadanes que acudeixen al servei i refermen la necessitat de continuar treballant en la informació, l'educació i la formació per aconseguir que es consumeixi d'una manera responsable. Hi ha unes àrees molt definides: les telecomunicacions, els transports, el mercat energètic, les garanties... en què cal aprofundir. Pensem, atesa la globalització del mercat, en la necessitat d'una bona coordinació entre totes les administracions i amb tots els sectors. Hem vist com la situació és bastant similar a la de l'any anterior, per la qual cosa els objectius són també molt similars.

Informació

- Prioritzar la informació a les persones consumidores a través de tots els canals: personal, per correu, per fax i mitjançant el correu electrònic.
- Potenciar les activitats del Consell Municipal de Consum.
- Donar suport a les activitats de les associacions de consumidors.
- Incrementar la relació amb les empreses i els sectors que provoquen més consultes i reclamacions, i fomentar l'arbitratge de consum.
- Continuar la relació amb B:SM i altres serveis de l'Ajuntament en els quals pugui haver una relació de consum amb el ciutadà.

Prevenció

- Fomentar les activitats informatives en centres cívics, llars de gent gran, escoles, empreses, etc.
- Potenciar la informació del web.
- Incrementar la publicació de material informatiu i l'aparició als mitjans de comunicació.
- Fomentar la celebració de jornades sobre temes específics.
- Aprofundir en el mercat energètic, estudiant les conseqüències de la liberalització i de l'aplicació de la TUR.

Educació

- Promoure sessions informatives a AMPA i alumnat per donar a conèixer els drets i deures com a consumidors i consumidoras.
- Preparar material didàctic.
- Continuar la col·laboració amb els centres que imparteixen el cicle superior de formació professional en Consum, mitjançant l'adscripció d'alumnes en pràctiques.

Formació

- Participar en jornades i activitats formatives promogudes per altres organismes de consum.
- Preparar activitats formatives dirigides a professionals de consum.
- Donar a conèixer les activitats de l'OMIC, i el que és i el que no és consum, a la resta de serveis d'informació de l'Ajuntament, i facilitar que es pugui presentar el full de reclamació en altres oficines.

Gestió de reclamacions

- Actualitzar els protocols d'actuació de les reclamacions quan sigui necessari.
- Continuar la col·laboració amb la Junta Arbitral de Consum derivant aquells casos que permetin un arbitratge de consum com a solució del conflicte.
- Seguir en la línia d'estudi de les reclamacions reiterades per promoure actuacions correctives en empreses o per fer campanyes informatives, si és el cas.
- Continuar traslladant els casos en què es detecten presumptes actuacions fraudulentas a la Fiscalia o l'organisme competent.

Edició

Ajuntament de Barcelona
Promoció Econòmica
Direcció de Comerç i Consum
www.bcn.cat/omic

Disseny gràfic

UAN•TU•TRI

Il·lustracions

Nina Ribó de Zuloaga

Dipòsit Legal: B-10139-2011