

**ENTIDAD: MONFORTE DEL CID AÑO: 2015**

**II.- ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR**

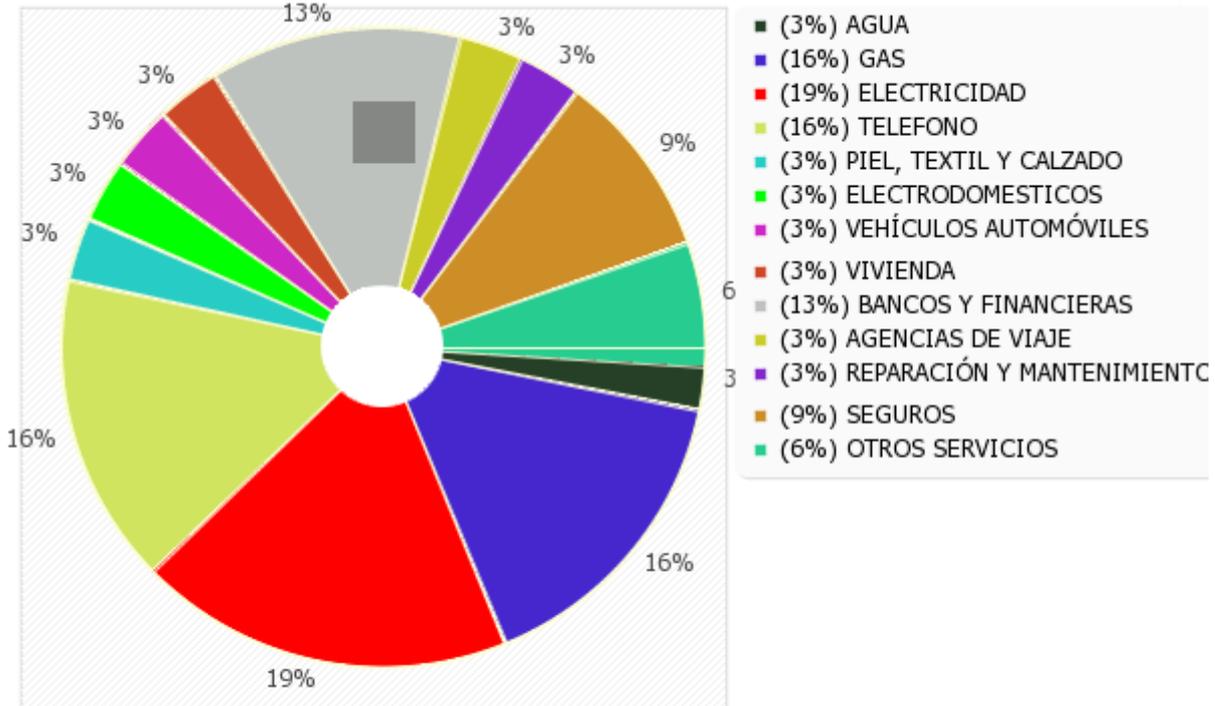
II.1.- CONSULTAS Y RECLAMACIONES

II.1.1.- Consultas

TOTAL CONSULTAS ATENDIDAS POR SECTORES

SECTORES	PERSONALES	TELFÓNICAS	EMAIL	TOTAL	%
AGUA	1			1	3
GAS	4	1		5	16
ELECTRICIDAD	5	1		6	19
TRANSPORTES					
TELEFONO	2	2	1	5	16
OTROS SERVICIOS PUBLICOS					
ALIMENTACIÓN					
PIEL, TEXTIL Y CALZADO		1		1	3
ELECTRODOMESTICOS		1		1	3
JUGUETES Y ARTÍCULOS DE BROMA					
VEHÍCULOS AUTOMÓVILES		1		1	3
VIVIENDA	1			1	3
OTROS BIENES					
TINTORERÍAS					
TALLERES DE REPARACIÓN					
BANCOS Y FINANCIERAS	3	1		4	13
SERVICIOS SANITARIOS					
HOSTELERÍA					
ENSEÑANZA					
AGENCIAS DE VIAJE	1			1	3
REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO HOGAR	1			1	3
VENTAS POR CORREO					
SEGUROS	2	1		3	9
OTROS SERVICIOS	1	1		2	6
<b>TOTALES</b>	<b>21</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

TOTAL CONSULTAS ATENDIDAS POR SECTORES



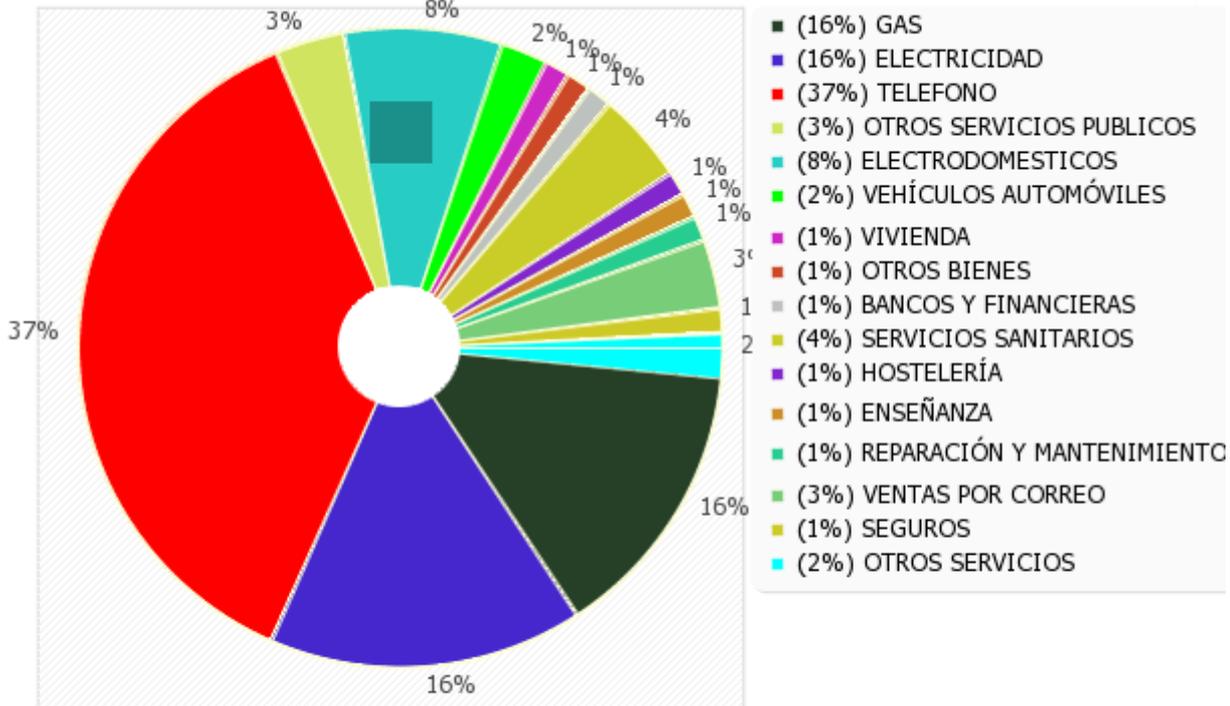
**ENTIDAD: MONFORTE DEL CID AÑO: 2015**

II.1.2.- Reclamaciones

TOTAL RECLAMACIONES ATENDIDAS POR SECTORES Y RESOLUCIÓN

SECTORES	TOTAL RECLAMACIONES	RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES							%
		1	2	3	4	5	6	7	
AGUA									
GAS	14	1	11					2	16
ELECTRICIDAD	14	2	11				1		16
TRANSPORTES									
TELEFONO	33	10	20				3		37
OTROS SERVICIOS PUBLICOS	3	2						1	3
ALIMENTACIÓN									
PIEL, TEXTIL Y CALZADO									
ELECTRODOMESTICOS	7		7						8
JUGUETES Y ARTÍCULOS DE BROMA									
VEHÍCULOS AUTOMÓVILES	2	1					1		2
VIVIENDA	1						1		1
OTROS BIENES	1		1						1
TINTORERÍAS									
TALLERES DE REPARACIÓN									
BANCOS Y FINANCIERAS	1		1						1
SERVICIOS SANITARIOS	4		2					2	4
HOSTELERÍA	1						1		1
ENSEÑANZA	1							1	1
AGENCIAS DE VIAJE									
REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO HOGAR	1							1	1
VENTAS POR CORREO	3		2					1	3
SEGUROS	1						1		1
OTROS SERVICIOS	2						2		2
<b>TOTALES</b>	<b>89</b>	<b>16</b>	<b>55</b>				<b>3</b>	<b>7</b>	<b>8 100</b>

TOTAL RECLAMACIONES ATENDIDAS POR SECTORES Y RESOLUCIÓN



TOTAL RECLAMACIONES ATENDIDAS POR SECTORES Y MOTIVO

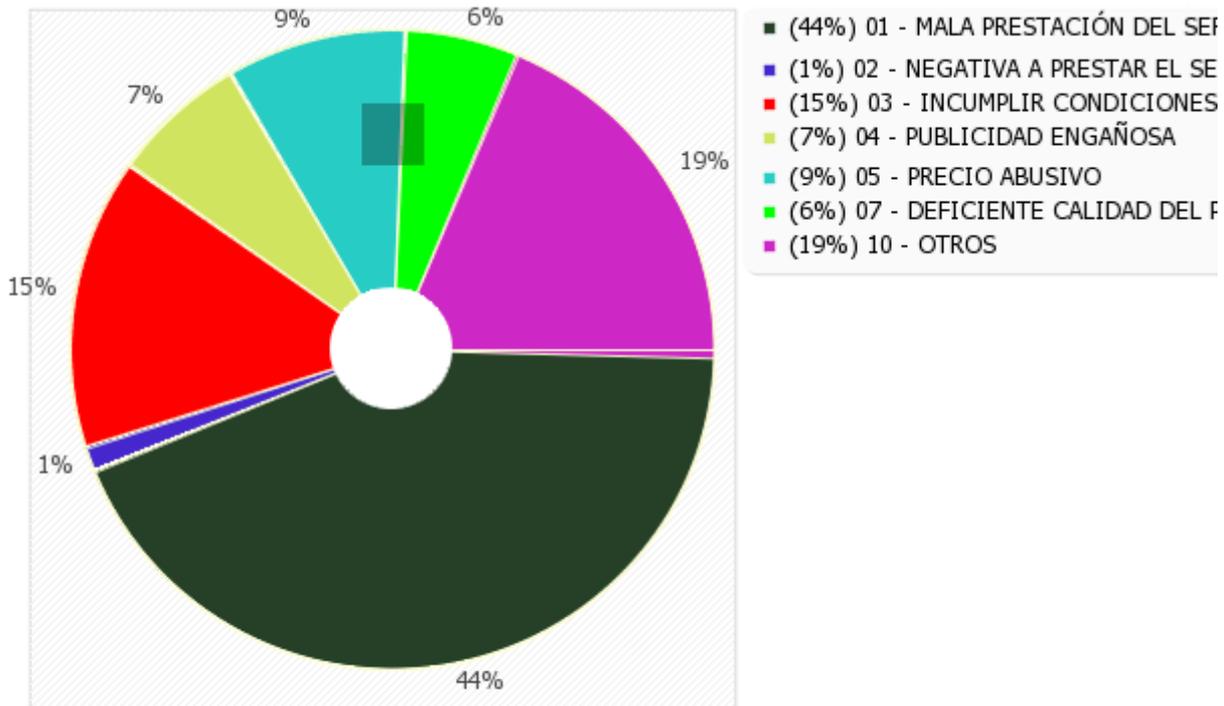
SECTORES	TOTAL RECLAMACIONES	MOTIVO DE LAS RECLAMACIONES										%
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	
AGUA												
GAS	14	3		7		1					3	16
ELECTRICIDAD	14	3			3	3					5	16
TRANSPORTES												
TELEFONO	33	18		2	1	4					8	37
OTROS SERVICIOS PUBLICOS	3	1			2							3
ALIMENTACIÓN												
PIEL, TEXTIL Y CALZADO												
ELECTRODOMESTICOS	7	2	1	1					3			8
JUGUETES Y ARTÍCULOS DE BROMA												
VEHÍCULOS AUTOMÓVILES	2	2										2
VIVIENDA	1			1								1
OTROS BIENES	1	1										1
TINTORERÍAS												
TALLERES DE REPARACIÓN												
BANCOS Y FINANCIERAS	1	1										1
SERVICIOS SANITARIOS	4	3		1								4
HOSTELERÍA	1								1			1
ENSEÑANZA	1	1										1
AGENCIAS DE VIAJE												
REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO HOGAR	1	1										1
VENTAS POR CORREO	3			1					1		1	3
SEGUROS	1	1										1
OTROS SERVICIOS	2	2										2
<b>TOTALES</b>	<b>89</b>	<b>39</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>8</b>			<b>5</b>		<b>17</b>	<b>100</b>

**Valoración Económica en Euros conseguida para los Consumidores:**

838,195

Motivos de las reclamaciones	TOTAL	RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES							%
		1	2	3	4	5	6	7	
01 - MALA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	39	7	22			2	4	4	44
02 - NEGATIVA A PRESTAR EL SERVICIO	1		1						1
03 - INCUMPLIR CONDICIONES VENTA	13		10				2	1	15
04 - PUBLICIDAD ENGAÑOSA	6	3	3						7
05 - PRECIO ABUSIVO	8	1	5				1	1	9
06 - CLAUSULAS ABUSIVAS									
07 - DEFICIENTE CALIDAD DEL PRODUCTO	5		3			1		1	6
08 - INCUMPLIMIENTO DE LA GARANTÍA									
09 - IRREGULARIDAD HIGIENE-SANITARIA									
10 - OTROS	17	5	11					1	19
<b>TOTALES</b>	<b>89</b>	<b>16</b>	<b>55</b>			<b>3</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

Motivos de las reclamaciones

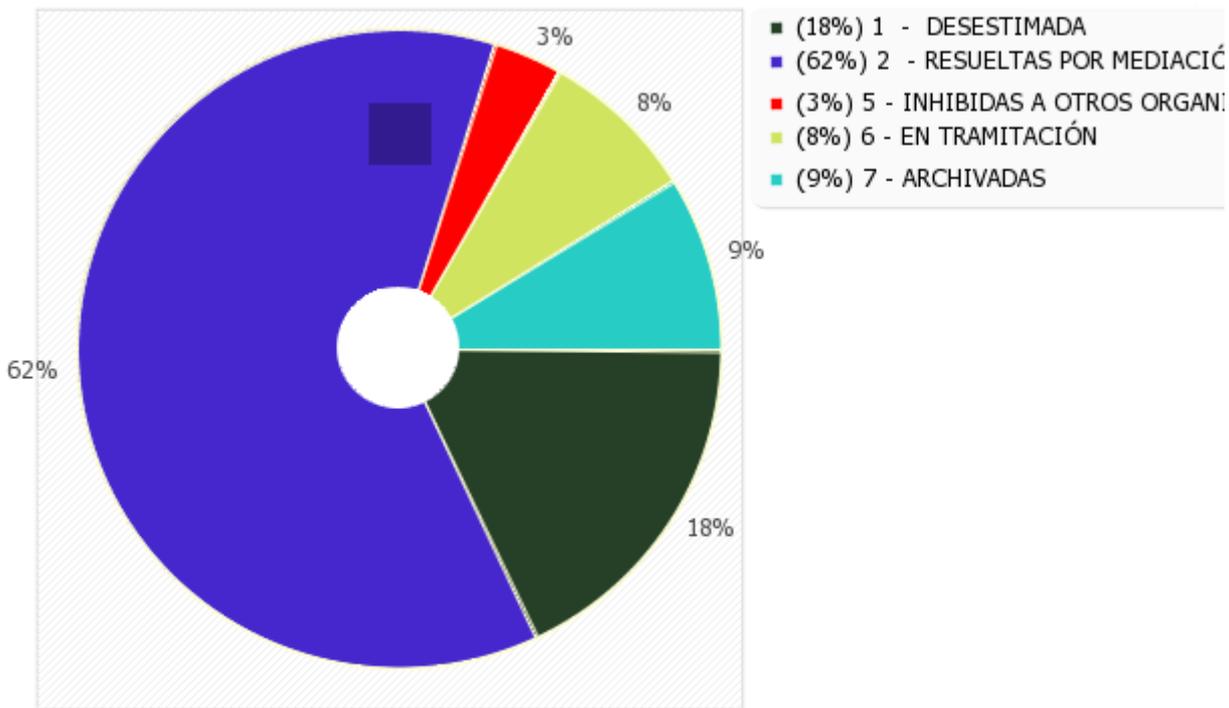


## RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

### Código - Situación

Código - Situación	TOTAL	%
1 - DESESTIMADA	16	18
2 - RESUELTAS POR MEDIACIÓN	55	62
3 - DERIVADAS A SERVICIOS TERRITORIALES		
4 - DERIVADAS A ARBITRAJE		
5 - INHIBIDAS A OTROS ORGANISMOS	3	3
6 - EN TRAMITACIÓN	7	8
7 - ARCHIVADAS	8	9
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100</b>

RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



**ENTIDAD: MONFORTE DEL CID AÑO: 2015**

II.1.3.- Denuncias y quejas

TOTAL DENUNCIAS Y QUEJAS ATENDIDAS POR SECTORES

hay una columna para las quejas, y siete columnas para las denuncias, clasificadas por su resolución

**SECTORES**

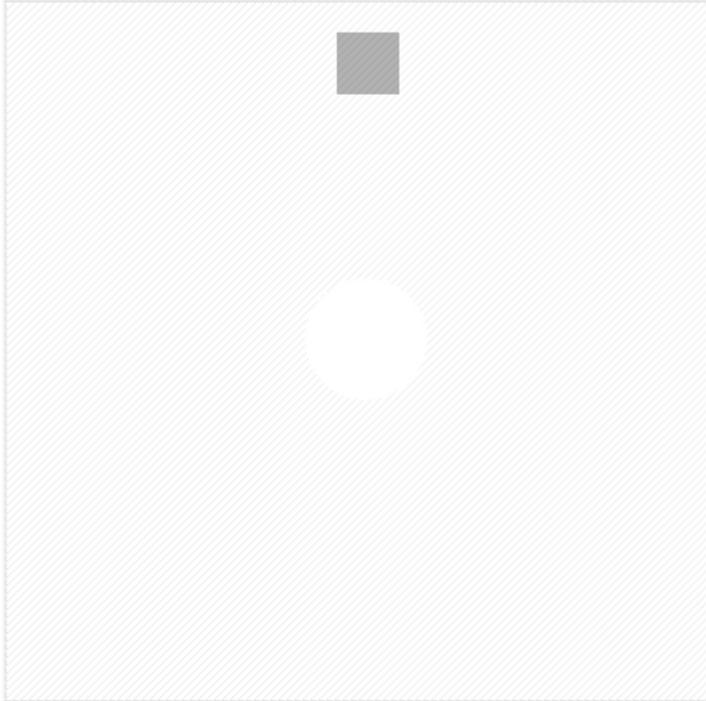
- AGUA
- GAS
- ELECTRICIDAD
- TRANSPORTES
- TELEFONO
- OTROS SERVICIOS PUBLICOS
- ALIMENTACIÓN
- PIEL, TEXTIL Y CALZADO
- ELECTRODOMESTICOS
- JUGUETES Y ARTÍCULOS DE BROMA
- VEHÍCULOS AUTOMÓVILES
- VIVIENDA
- OTROS BIENES
- TINTORERÍAS
- TALLERES DE REPARACIÓN
- BANCOS Y FINANCIERAS
- SERVICIOS SANITARIOS
- HOSTELERÍA
- ENSEÑANZA
- AGENCIAS DE VIAJE
- REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO HOGAR
- VENTAS POR CORREO
- SEGUROS
- OTROS SERVICIOS
- TOTALES**

**RESOLUCIÓN DE LAS DENUNCIAS**

DENUNCIAS QUEJAS TOTALES	1	2	3	4	5	6	7	%
--------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---

100

### TOTAL DENUNCIAS Y QUEJAS ATENDIDAS POR SECTORES



**Motivos de las denuncias**

**MOTIVO**

- 01 - MALA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
- 02 - NEGATIVA A PRESTAR EL SERVICIO
- 03 - INCUMPLIR CONDICIONES VENTA
- 04 - PUBLICIDAD ENGAÑOSA
- 05 - PRECIO ABUSIVO
- 06 - CLAUSULAS ABUSIVAS
- 07 - DEFICIENTE CALIDAD DEL PRODUCTO
- 08 - INCUMPLIMIENTO DE LA GARANTÍA
- 09 - IRREGULARIDAD HIGIENE-SANITARIA
- 10 - OTROS

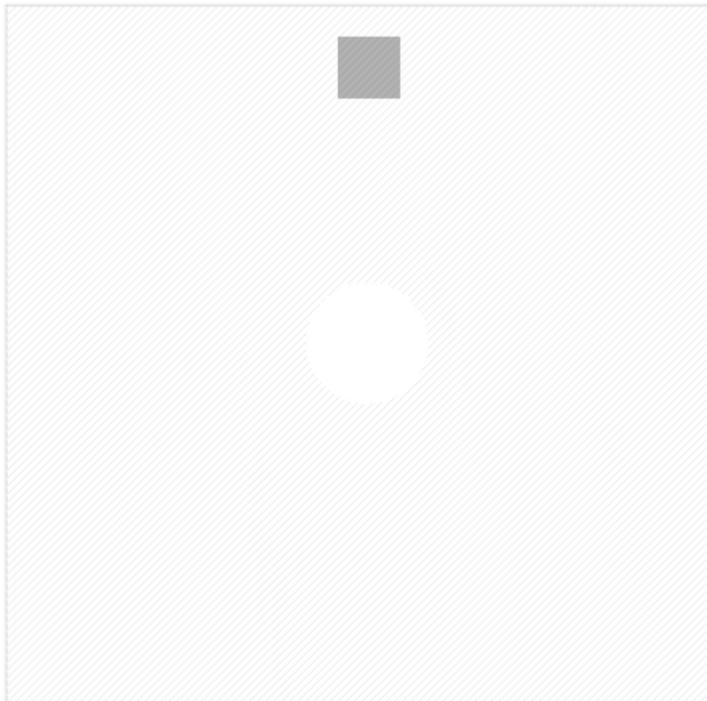
**RESOLUCIÓN DE LAS DENUNCIAS**

Nº TOTAL	1	2	3	4	5	6	7	%
----------	---	---	---	---	---	---	---	---

**TOTALES**

100

Motivos de las denuncias



## RESOLUCIÓN DE LAS DENUNCIAS

### Código - Situación

- 1 - DESESTIMADA
- 2 - RESUELTAS POR MEDIACIÓN
- 3 - DERIVADAS A SERVICIOS TERRITORIALES
- 4 - DERIVADAS A ARBITRAJE
- 5 - INHIBIDAS A OTROS ORGANISMOS
- 6 - EN TRAMITACIÓN
- 7 - ARCHIVADAS

**TOTAL**      %

**Total**      100

### RESOLUCIÓN DE LAS DENUNCIAS

