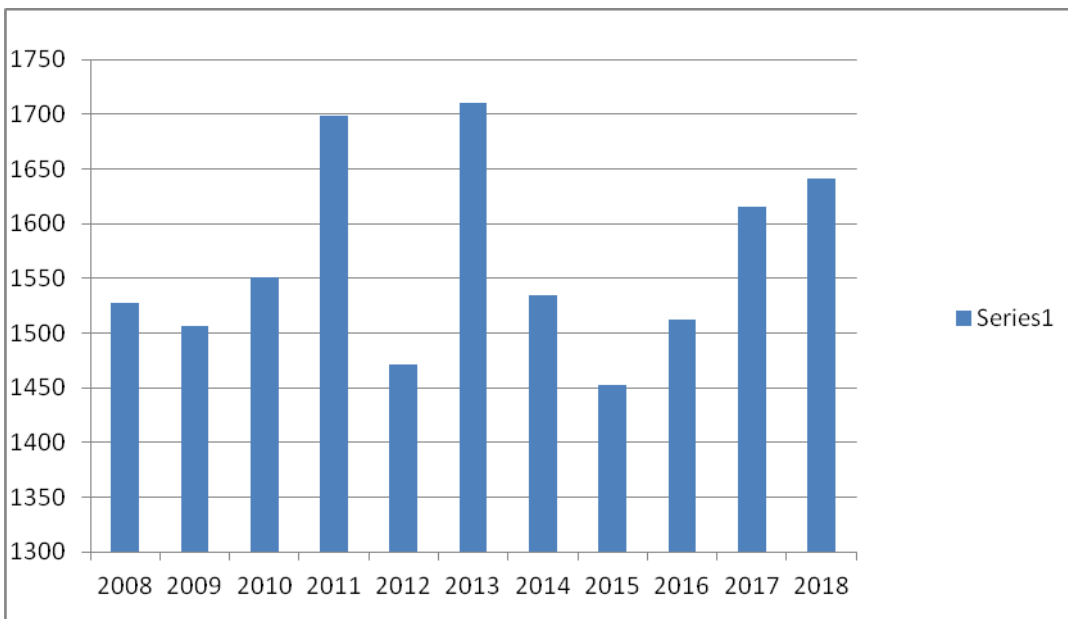




1- EVOLUCION DE LAS RECLAMACIONES TOTALES (Años 2008-2018)

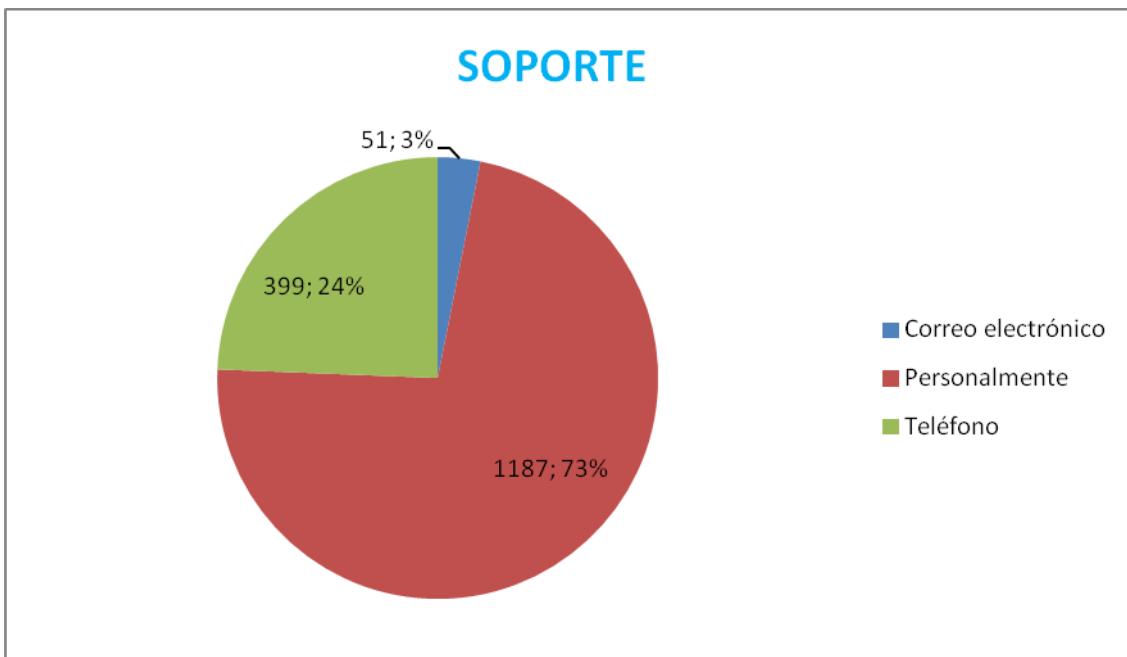
Año	Reclamaciones
2008	1527
2009	1506
2010	1551
2011	1699
2012	1471
2013	1710
2014	1535
2015	1452
2016	1512
2017	1615
2018	1641





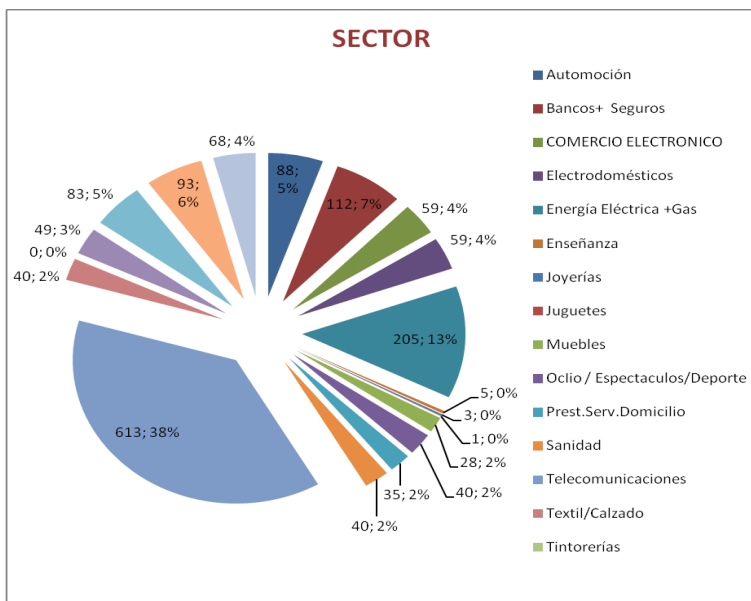
2.- RECLAMACIONES PRESENTADA SEGÚN EL SOPORTE

SORTE	Nº	%
Carta	4	
Correo electrónico	51	3%
Personalmente	1187	73%
Teléfono	399	24%
TOTAL	1.641	





3.- SECTORES RECLAMADOS

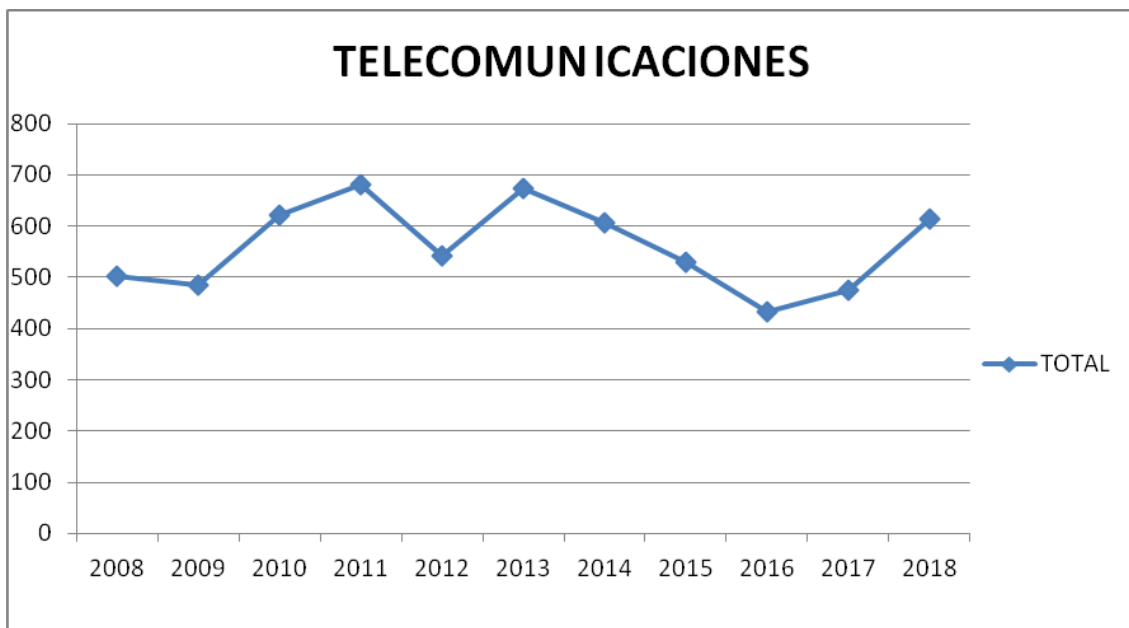


	Sector	Nº	%
	Alimentación	10	
4º	Automoción	88	5%
3º	Bancos+ seguros	112	7%
7º	COMERCIO ELECTRONICO	59	
7º	Electrodomésticos	59	
2º	Energía Eléctrica +Gas	205	13%
	Enseñanza	5	
	Joyerías	3	
	Juguetes	1	
	Muebles	28	
10º	Ocio / Espectaculos/Deporte	40	
	Prest.Serv.Domicilio	35	
	Sanidad	40	
1º	Telecomunicaciones	613	38%
10º	Textil/Calzado	40	
	Tintorerías		
9º	Turismo, Agencias, Hosteleria, viajes	49	
5º	Transportes	83	5%
4º	Vivienda	93	6%
	Otros	68	
	TOTAL	1641	



3.1-EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES DE TELECOMUNICACIONES (AÑOS 2008-2018)

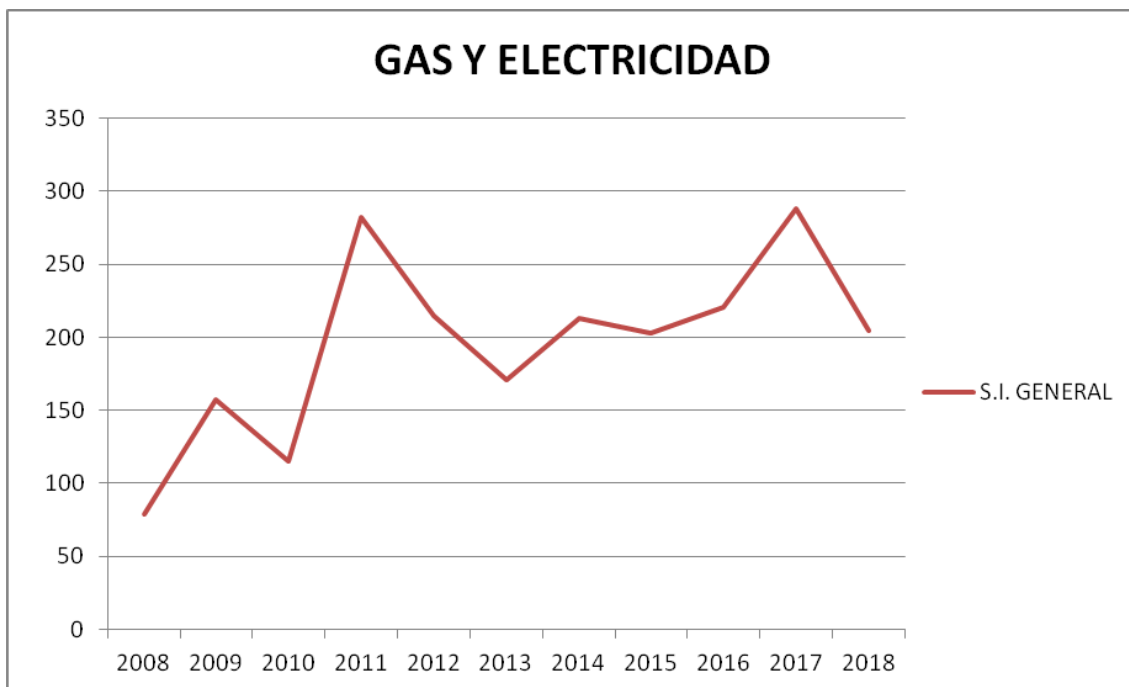
AÑO	TOTAL
2008	503
2009	485
2010	621
2011	680
2012	543
2013	673
2014	607
2015	530
2016	432
2017	474
2018	613





3.2-EVOLUCIÓN DEL SECTOR SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL (LUZ, GAS) (2008-2018)

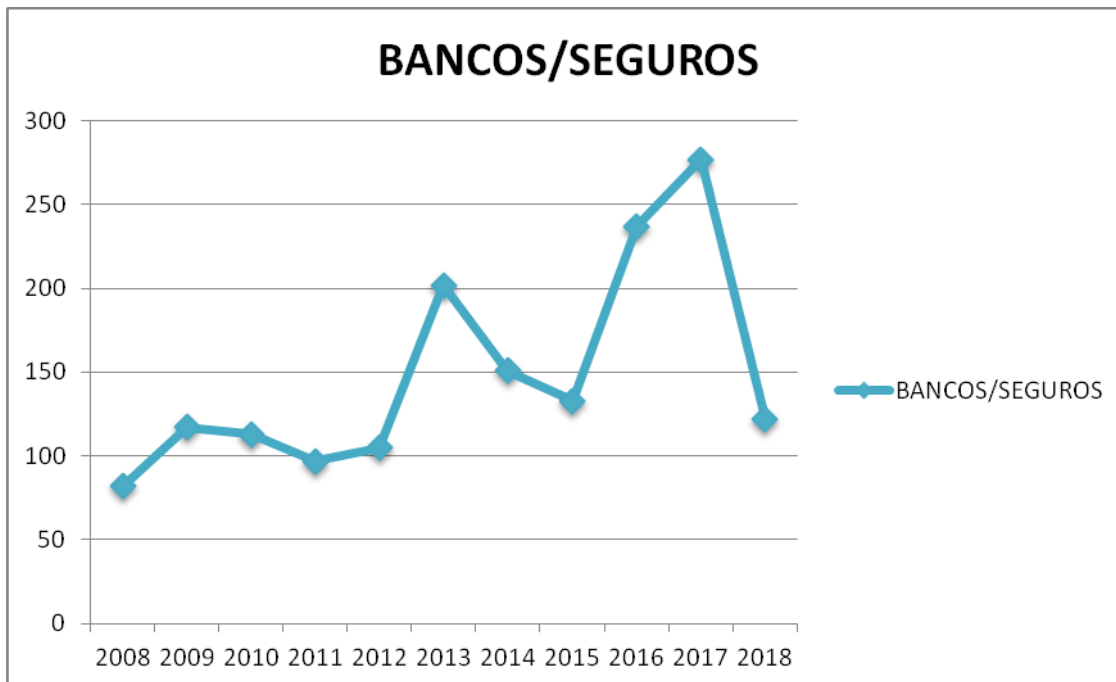
AÑO	S.I. GENERAL
2008	79
2009	157
2010	115
2011	282
2012	215
2013	171
2014	213
2015	203
2016	221
2017	288
2018	205





3.3- EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL SECTOR BANCOS/SEGUROS (2008-2018)

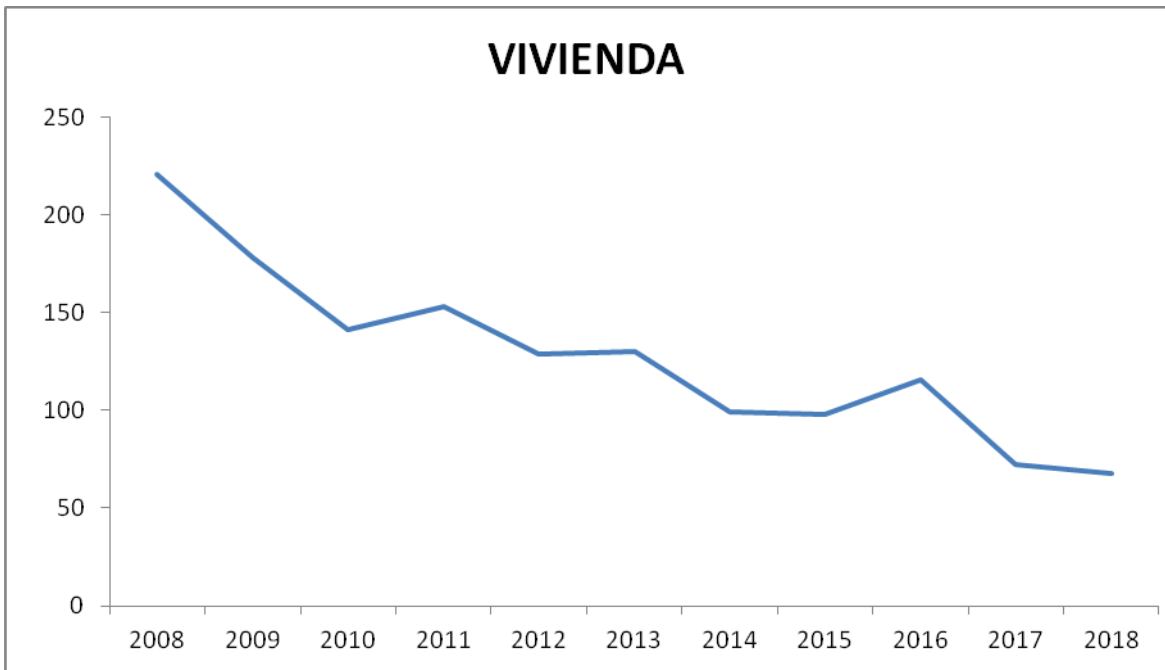
AÑO	BANCOS/SEGUROS
2008	82
2009	117
2010	113
2011	97
2012	105
2013	202
2014	151
2015	133
2016	237
2017	277
2018	122





3.4-EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL SECTOR VIVIENDA (2008-2018)

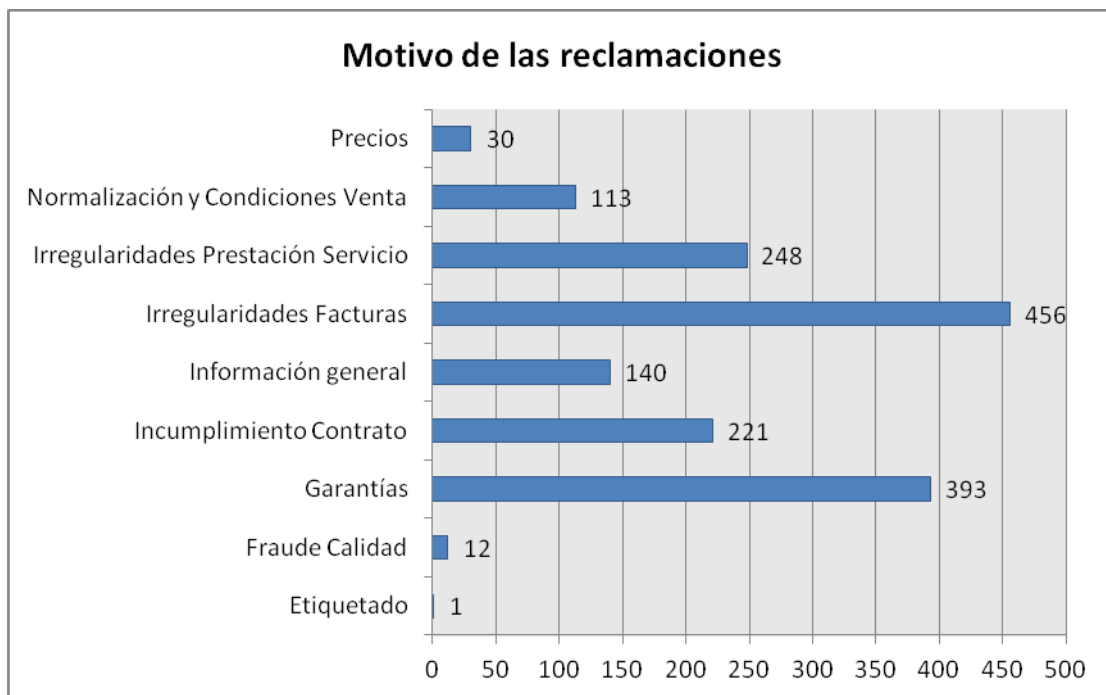
AÑO	VIVIENDA
2008	221
2009	178
2010	141
2011	153
2012	129
2013	130
2014	99
2015	98
2016	116
2017	72
2018	68





4.-MOTIVOS DE LOS CONSUMIDORES PARA RECLAMAR

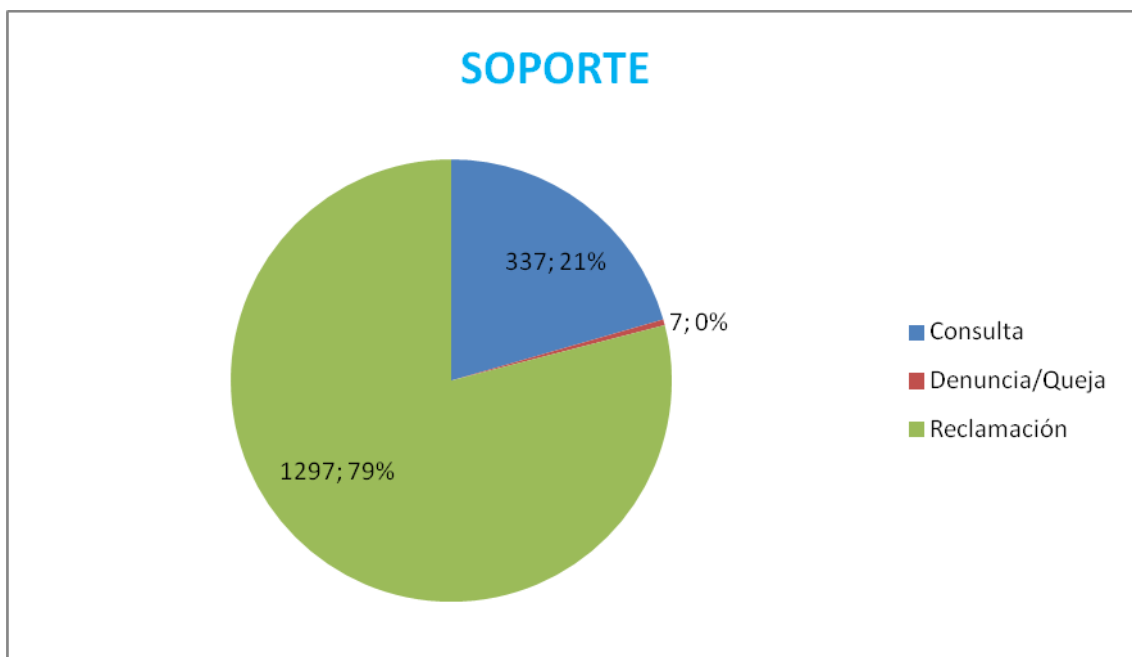
Motivo	Nº	%
Conflictos entre particulares	27	2%
Etiquetado	1	
Fraude Calidad	12	
Garantías	393	24%
Incumplimiento Contrato	221	13%
Información general	140	
Irregularidades Facturas	456	28%
Irregularidades Prestación Servicio	248	15%
Normalización y Condiciones Venta	113	7%
Precios	30	2%
TOTAL	1641	





5.-CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR EL TIPO DE DEMANDA

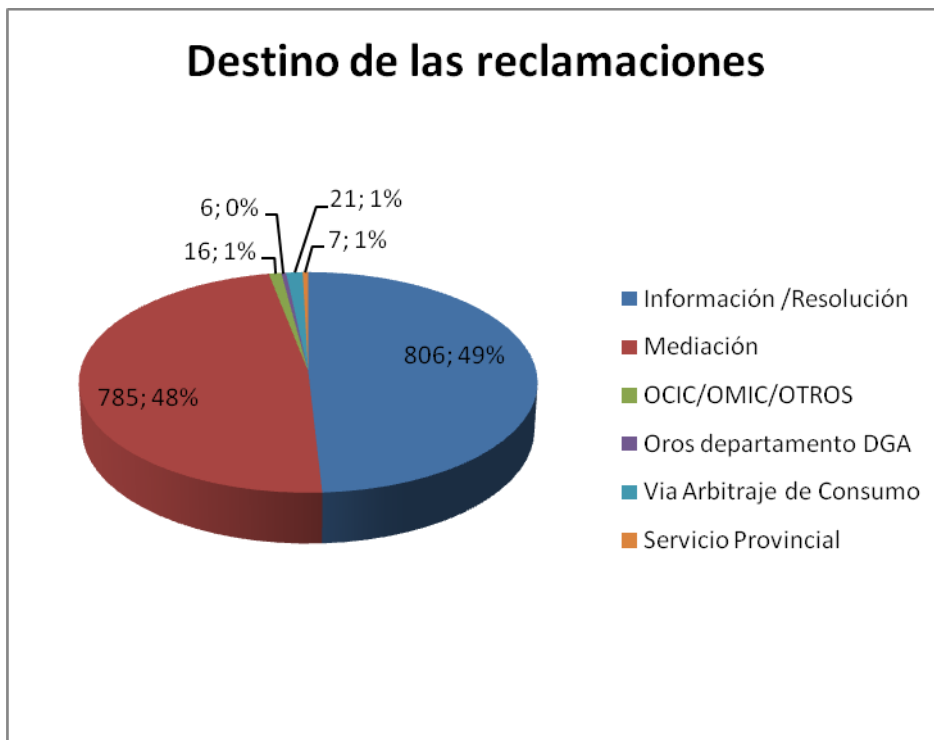
TIPO	Nº	%
Consulta	337	21%
Denuncia/Queja	7	
Reclamación	1297	79%
TOTAL	1641	





6.-CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES SEGÚN EL DESTINO

Destino	Nº	%
Información /Resolución	806	49%
Mediación	785	48%
OCIC/OMIC/OTROS	16	
Oros departamento DGA	6	
Via Arbitraje de Consumo	21	
Servicio Provincial	7	
TOTAL	1641	





7.-CLASIFICACIÓN SEGÚN LA EDAD Y EL SEXO

EDAD	Nº	%
<27	73	5%
de 27-39	407	25%
de 40-52	612	37%
de 53-65	397	24%
> 65	152	9%
TOTAL	1641	

