

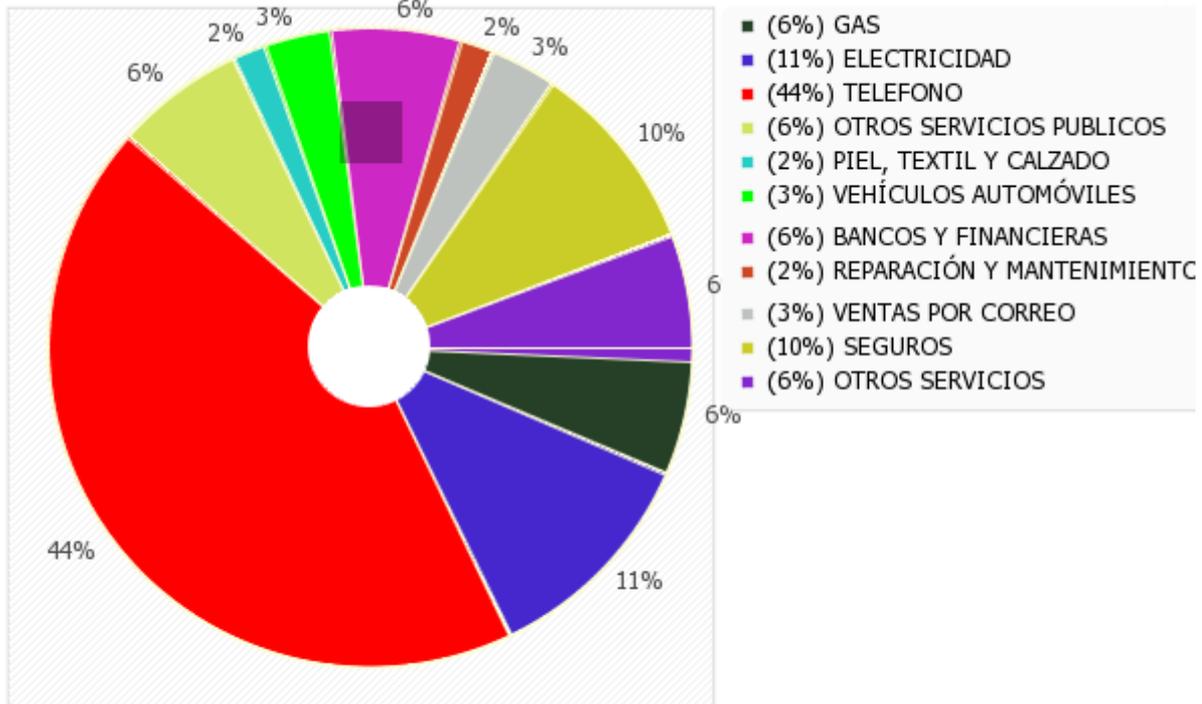
ENTIDAD: MONFORTE DEL CID AÑO: 2014

II.1.2.- Reclamaciones

TOTAL RECLAMACIONES ATENDIDAS POR SECTORES Y RESOLUCIÓN

SECTORES	TOTAL	RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES							%
	RECLAMACIONES	1	2	3	4	5	6	7	
AGUA									
GAS	4		2				1	1	6
ELECTRICIDAD	7	4	1				1	1	11
TRANSPORTES									
TELEFONO	27	7	15			1	2	2	44
OTROS SERVICIOS PUBLICOS	4		3	1					6
ALIMENTACIÓN									
PIEL, TEXTIL Y CALZADO	1		1						2
ELECTRODOMESTICOS									
JUGUETES Y ARTÍCULOS DE BROMA									
VEHÍCULOS AUTOMÓVILES	2	1	1						3
VIVIENDA									
OTROS BIENES									
TINTORERÍAS									
TALLERES DE REPARACIÓN									
BANCOS Y FINANCIERAS	4	1	3						6
SERVICIOS SANITARIOS									
HOSTELERÍA									
ENSEÑANZA									
AGENCIAS DE VIAJE									
REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO HOGAR	1	1							2
VENTAS POR CORREO	2	1	1						3
SEGUROS	6	1	4					1	10
OTROS SERVICIOS	4	2	2						6
TOTALES	62	18	33	1		1	4	5	100

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	4				1	2						1	6
ELECTRICIDAD	7		1		1	2						3	11
TRANSPORTES													
TELEFONO	27	7	1	3	5					2		9	44
OTROS SERVICIOS PUBLICOS	4	3										1	6
ALIMENTACIÓN													
PIEL, TEXTIL Y CALZADO	1									1			2
ELECTRODOMESTICOS													
JUGUETES Y ARTÍCULOS DE BROMA													
VEHÍCULOS AUTOMÓVILES	2		1									1	3
VIVIENDA													
OTROS BIENES													
TINTORERÍAS													
TALLERES DE REPARACIÓN													
BANCOS Y FINANCIERAS	4		1	1		1						1	6
SERVICIOS SANITARIOS													
HOSTELERÍA													
ENSEÑANZA													
AGENCIAS DE VIAJE													
REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO HOGAR	1									1			2
VENTAS POR CORREO	2			1						1			3
SEGUROS	6	2					3					1	10
OTROS SERVICIOS	4	2		1						1			6
TOTALES	62	14	4	6	7	8	4	2	17	100			

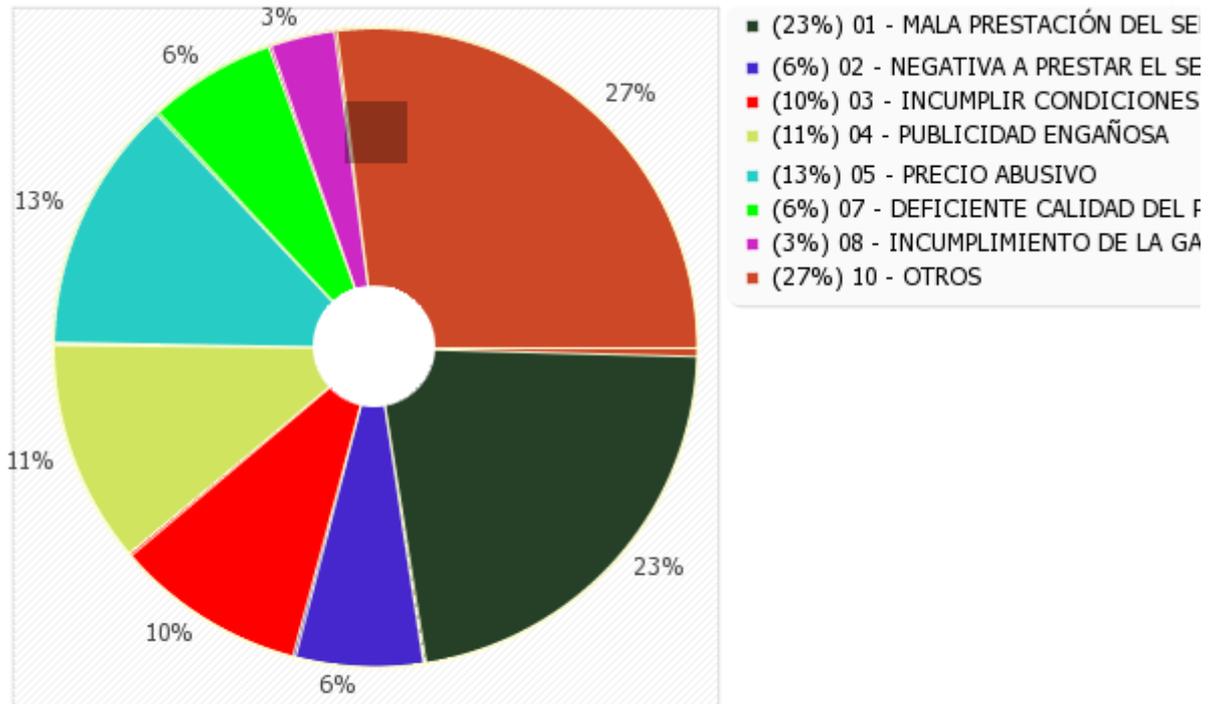
Valoración Económica en Euros conseguida para los Consumidores:

2,514

Motivos de las reclamaciones

MOTIVO	TOTAL	RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES							%
		1	2	3	4	5	6	7	
01 - MALA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	14	4	7	1				2	23
02 - NEGATIVA A PRESTAR EL SERVICIO	4	2	2						6
03 - INCUMPLIR CONDICIONES VENTA	6		4				1	1	10
04 - PUBLICIDAD ENGAÑOSA	7	3	2				2		11
05 - PRECIO ABUSIVO	8	2	3				1	2	13
06 - CLAUSULAS ABUSIVAS									
07 - DEFICIENTE CALIDAD DEL PRODUCTO	4	2	2						6
08 - INCUMPLIMIENTO DE LA GARANTÍA	2		2						3
09 - IRREGULARIDAD HIGIENE-SANITARIA									
10 - OTROS	17	5	11			1			27
TOTALES	62	18	33	1	1	4	5	100	

Motivos de las reclamaciones



RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

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	%
18	29
33	53
1	2
1	2
4	6
5	8
62	100

Total

RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

