

ENTIDAD: MONFORTE DEL CID AÑO: 2018

II.- ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

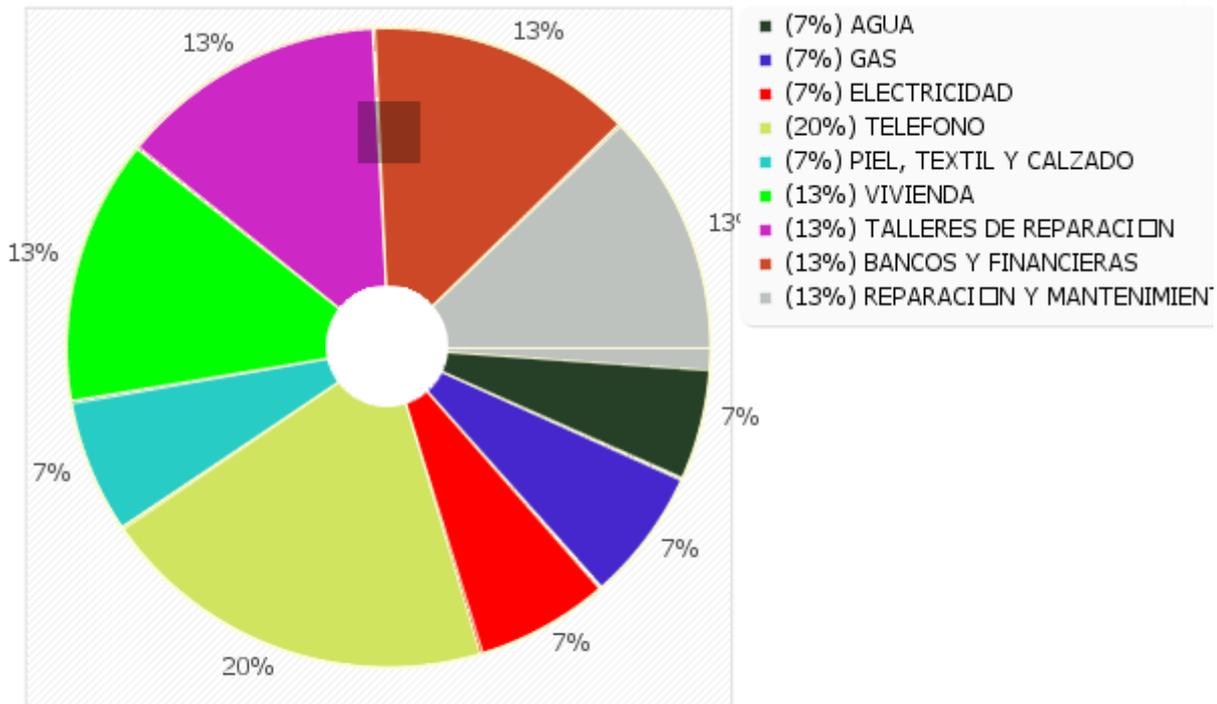
II.1.- CONSULTAS Y RECLAMACIONES

II.1.1.- Consultas

TOTAL CONSULTAS ATENDIDAS POR SECTORES

SECTORES	PERSONALES	TELEFÓNICAS	EMAIL	TOTAL	%
AGUA		1		1	7
GAS		1		1	7
ELECTRICIDAD		1		1	7
TRANSPORTES					
TELEFONO		3		3	20
OTROS SERVICIOS PUBLICOS					
ALIMENTACIÓN					
PIEL, TEXTIL Y CALZADO		1		1	7
ELECTRODOMESTICOS					
JUGUETES Y ARTÍCULOS DE BROMA					
VEHÍCULOS AUTOMÓVILES					
VIVIENDA		2		2	13
OTROS BIENES					
TINTORERÍAS					
TALLERES DE REPARACIÓN		2		2	13
BANCOS Y FINANCIERAS		2		2	13
SERVICIOS SANITARIOS					
HOSTELERÍA					
ENSEÑANZA					
AGENCIAS DE VIAJE					
REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO HOGAR		2		2	13
VENTAS POR CORREO					
SEGUROS					
OTROS SERVICIOS					
TOTALES		15		15	100

TOTAL CONSULTAS ATENDIDAS POR SECTORES



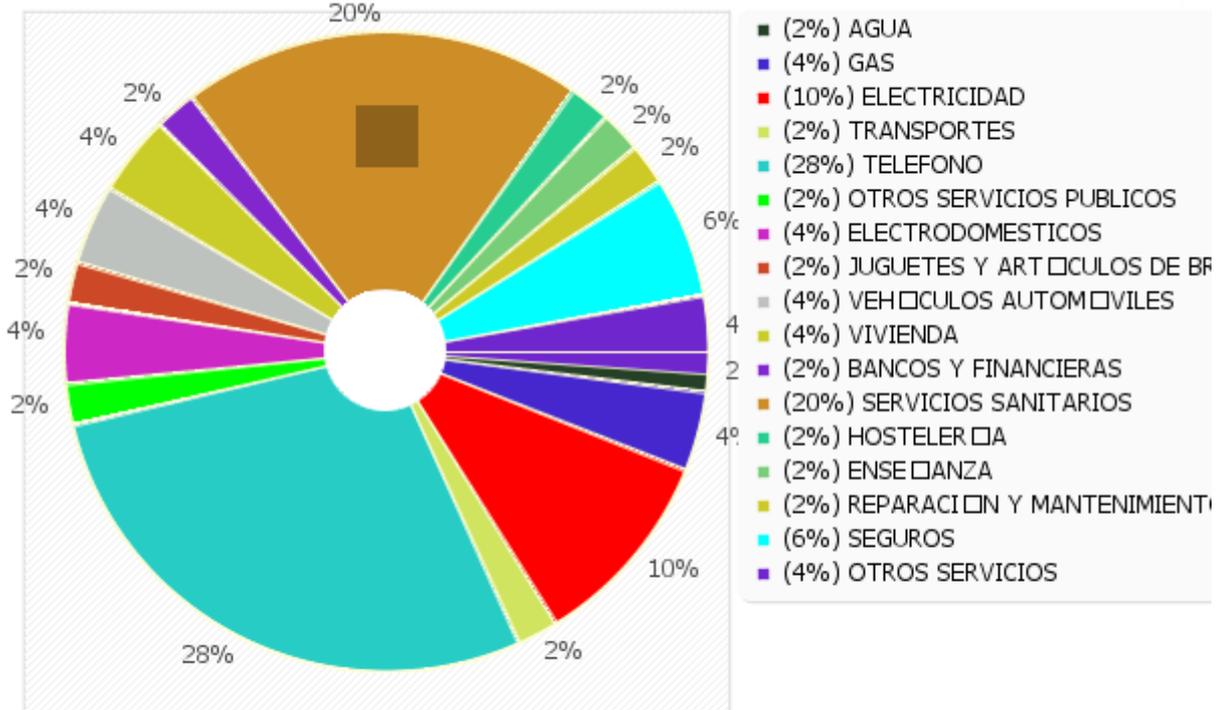
ENTIDAD: MONFORTE DEL CID AÑO: 2018

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	1		1						2
GAS	2		2						4
ELECTRICIDAD	5		2				3		10
TRANSPORTES	1						1		2
TELEFONO	14	1	10				3		28
OTROS SERVICIOS PUBLICOS	1						1		2
ALIMENTACIÓN									
PIEL, TEXTIL Y CALZADO									
ELECTRODOMESTICOS	2		1				1		4
JUGUETES Y ARTÍCULOS DE BROMA	1		1						2
VEHÍCULOS AUTOMÓVILES	2	1					1		4
VIVIENDA	2		1				1		4
OTROS BIENES									
TINTORERÍAS									
TALLERES DE REPARACIÓN									
BANCOS Y FINANCIERAS	1		1						2
SERVICIOS SANITARIOS	10		3			3	2	2	20
HOSTELERÍA	1		1						2
ENSEÑANZA	1		1						2
AGENCIAS DE VIAJE									
REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO HOGAR	1		1						2
VENTAS POR CORREO									
SEGUROS	3	1	2						6
OTROS SERVICIOS	2		1				1		4
TOTALES	50	3	28			3	14	2	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	1		1											2
GAS	2												2	4
ELECTRICIDAD	5				1								4	10
TRANSPORTES	1		1											2
TELEFONO	14	3	3	3	1	2			1		1	1	28	
OTROS SERVICIOS PUBLICOS	1	1												2
ALIMENTACIÓN														
PIEL, TEXTIL Y CALZADO														
ELECTRODOMESTICOS	2			2										4
JUGUETES Y ARTÍCULOS DE BROMA	1								1					2
VEHÍCULOS AUTOMÓVILES	2		2											4
VIVIENDA	2			2										4
OTROS BIENES														
TINTORERÍAS														
TALLERES DE REPARACIÓN														
BANCOS Y FINANCIERAS	1			1										2
SERVICIOS SANITARIOS	10		6	4										20
HOSTELERÍA	1		1											2
ENSEÑANZA	1			1										2
AGENCIAS DE VIAJE														
REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO HOGAR	1						1							2
VENTAS POR CORREO														
SEGUROS	3		3											6
OTROS SERVICIOS	2	1									1			4
TOTALES	50	5	17	13	2	3			1	2		7	100	

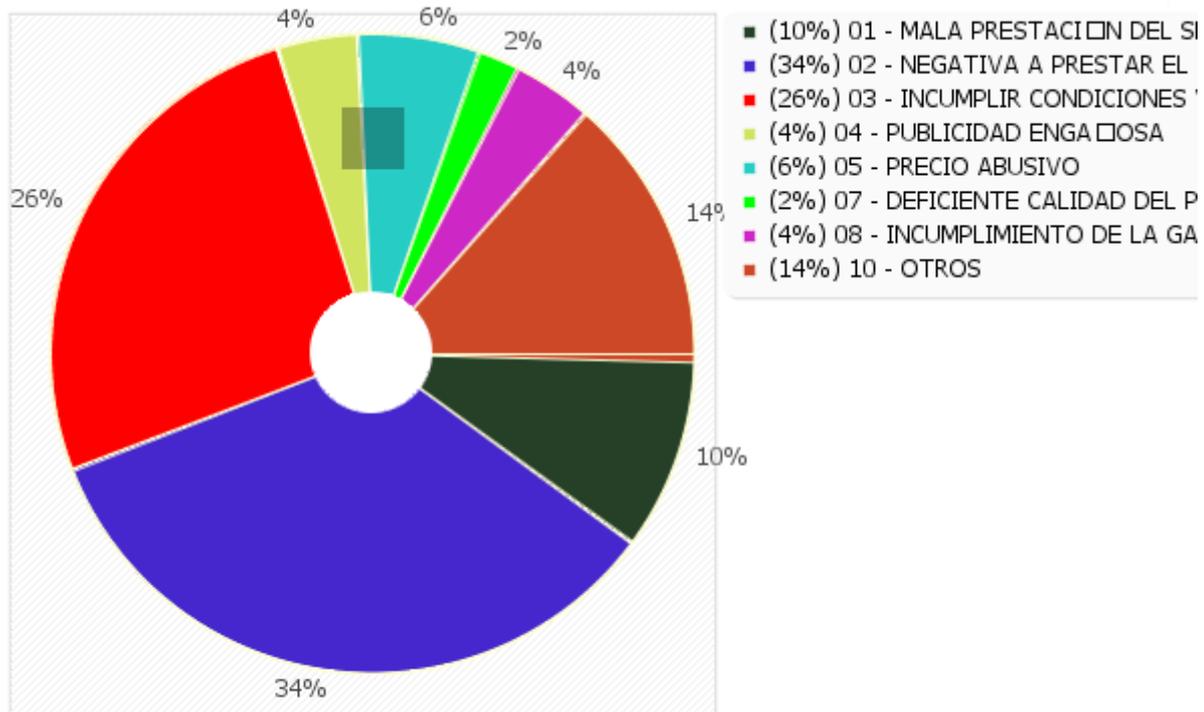
Valoración Económica en Euros conseguida para los Consumidores:

946

Motivos de las reclamaciones

MOTIVO	TOTAL	RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES							%
		1	2	3	4	5	6	7	
01 - MALA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	5		2					3	10
02 - NEGATIVA A PRESTAR EL SERVICIO	17	2	7			2	4	2	34
03 - INCUMPLIR CONDICIONES VENTA	13		8			1	4		26
04 - PUBLICIDAD ENGAÑOSA	2		2						4
05 - PRECIO ABUSIVO	3		3						6
06 - CLAUSULAS ABUSIVAS									
07 - DEFICIENTE CALIDAD DEL PRODUCTO	1		1						2
08 - INCUMPLIMIENTO DE LA GARANTÍA	2	1	1						4
09 - IRREGULARIDAD HIGIENE-SANITARIA									
10 - OTROS	7		4				3		14
TOTALES	50	3	28			3	14	2	100

Motivos de las reclamaciones

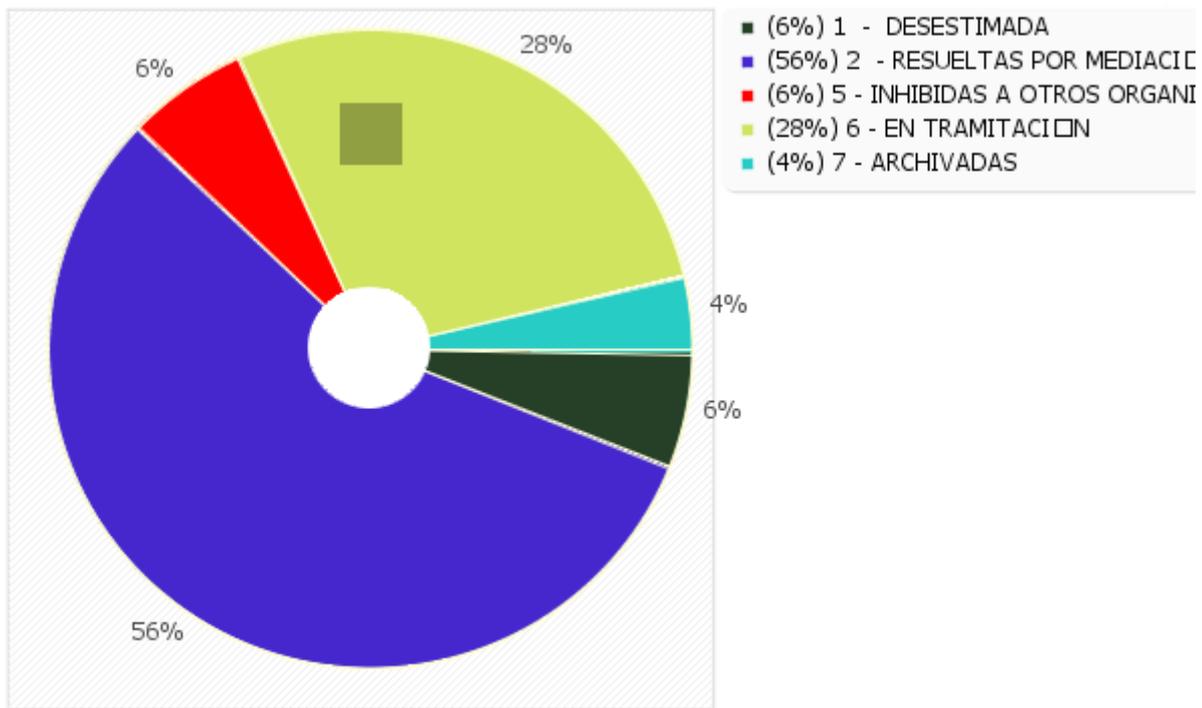


RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Código - Situación

Código - Situación	TOTAL	%
1 - DESESTIMADA	3	6
2 - RESUELTAS POR MEDIACIÓN	28	56
3 - DERIVADAS A SERVICIOS TERRITORIALES		
4 - DERIVADAS A ARBITRAJE		
5 - INHIBIDAS A OTROS ORGANISMOS	3	6
6 - EN TRAMITACIÓN	14	28
7 - ARCHIVADAS	2	4
Total	50	100

RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



ENTIDAD: MONFORTE DEL CID AÑO: 2018

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

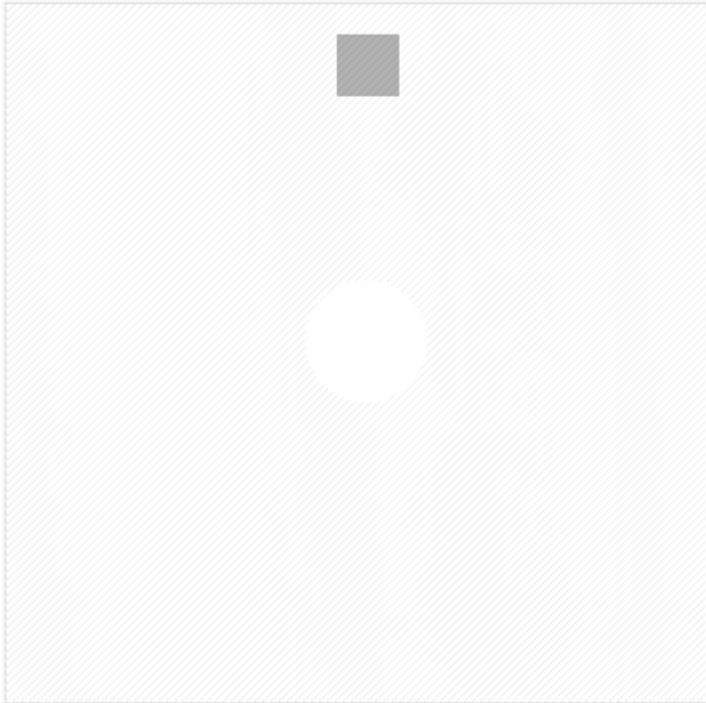
TOTALES

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

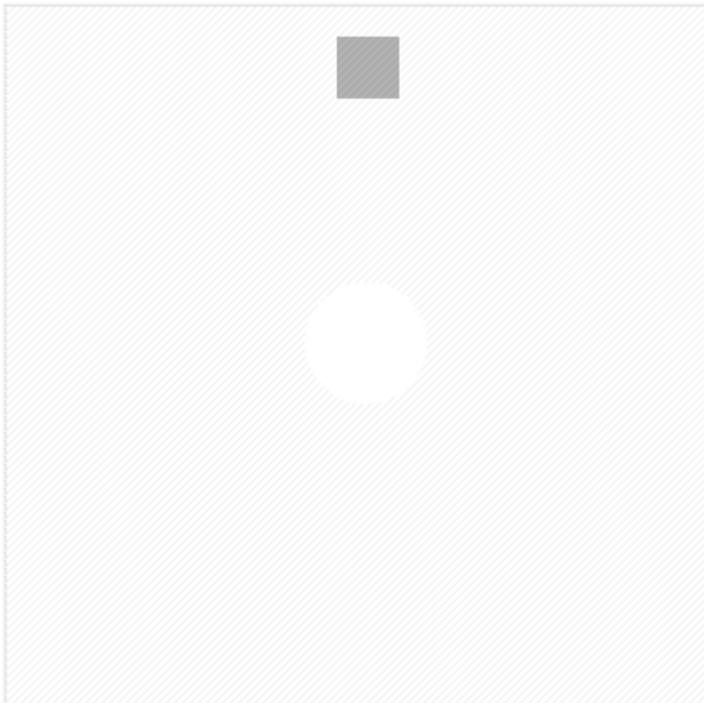
RESOLUCIÓN DE LAS DENUNCIAS

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

RESOLUCION DE LAS DENUNCIAS

