

ENTIDAD: MONFORTE DEL CID AÑO: 2017

II.- ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

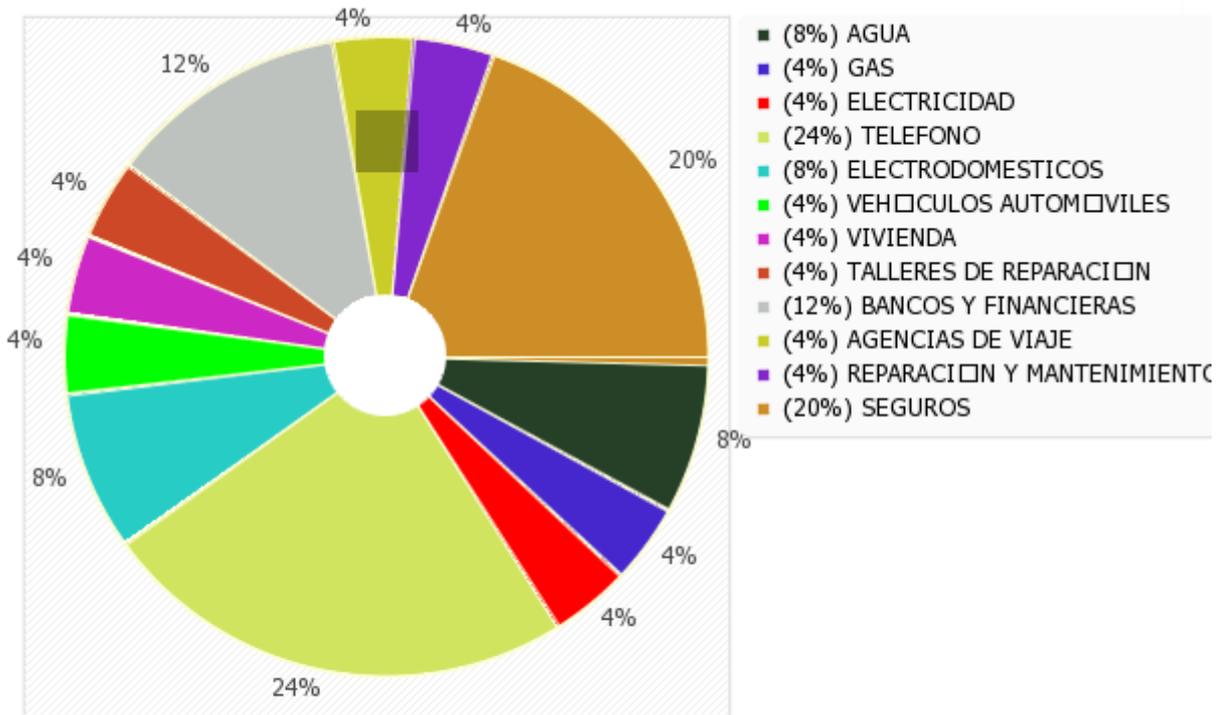
II.1.- CONSULTAS Y RECLAMACIONES

II.1.1.- Consultas

TOTAL CONSULTAS ATENDIDAS POR SECTORES

SECTORES	PERSONALES	TELEFÓNICAS	EMAIL	TOTAL	%
AGUA	2			2	8
GAS	1			1	4
ELECTRICIDAD	1			1	4
TRANSPORTES					
TELEFONO	6			6	24
OTROS SERVICIOS PUBLICOS					
ALIMENTACIÓN					
PIEL, TEXTIL Y CALZADO					
ELECTRODOMESTICOS	1	1		2	8
JUGUETES Y ARTÍCULOS DE BROMA					
VEHÍCULOS AUTOMÓVILES	1			1	4
VIVIENDA	1			1	4
OTROS BIENES					
TINTORERÍAS					
TALLERES DE REPARACIÓN			1	1	4
BANCOS Y FINANCIERAS	2	1		3	12
SERVICIOS SANITARIOS					
HOSTELERÍA					
ENSEÑANZA					
AGENCIAS DE VIAJE	1			1	4
REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO HOGAR	1			1	4
VENTAS POR CORREO					
SEGUROS	4	1		5	20
OTROS SERVICIOS					
TOTALES	21	4		25	100

TOTAL CONSULTAS ATENDIDAS POR SECTORES



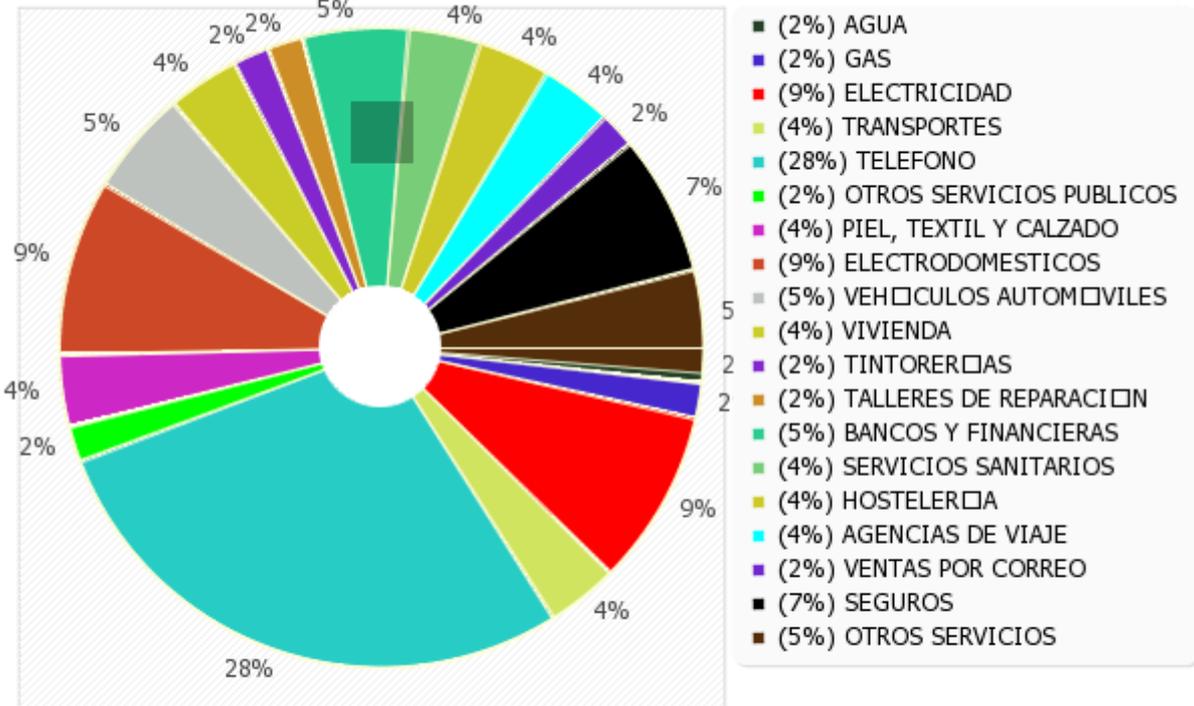
ENTIDAD: MONFORTE DEL CID AÑO: 2017

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	1		1						2
ELECTRICIDAD	5		2				3		9
TRANSPORTES	2						1	1	4
TELEFONO	16	3	11				1	1	28
OTROS SERVICIOS PUBLICOS	1		1						2
ALIMENTACIÓN									
PIEL, TEXTIL Y CALZADO	2		1					1	4
ELECTRODOMESTICOS	5	2					2	1	9
JUGUETES Y ARTÍCULOS DE BROMA									
VEHÍCULOS AUTOMÓVILES	3		2				1		5
VIVIENDA	2						2		4
OTROS BIENES									
TINTORERÍAS	1		1						2
TALLERES DE REPARACIÓN	1		1						2
BANCOS Y FINANCIERAS	3		1				2		5
SERVICIOS SANITARIOS	2		1				1		4
HOSTELERÍA	2		1				1		4
ENSEÑANZA									
AGENCIAS DE VIAJE	2						2		4
REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO HOGAR									
VENTAS POR CORREO	1						1		2
SEGUROS	4		1				3		7
OTROS SERVICIOS	3						2	1	5
TOTALES	57	6	24				22	5	100

TOTAL RECLAMACIONES ATENDIDAS POR SECTORES Y RESOLUCIÓN



TOTAL RECLAMACIONES ATENDIDAS POR SECTORES Y MOTIVO

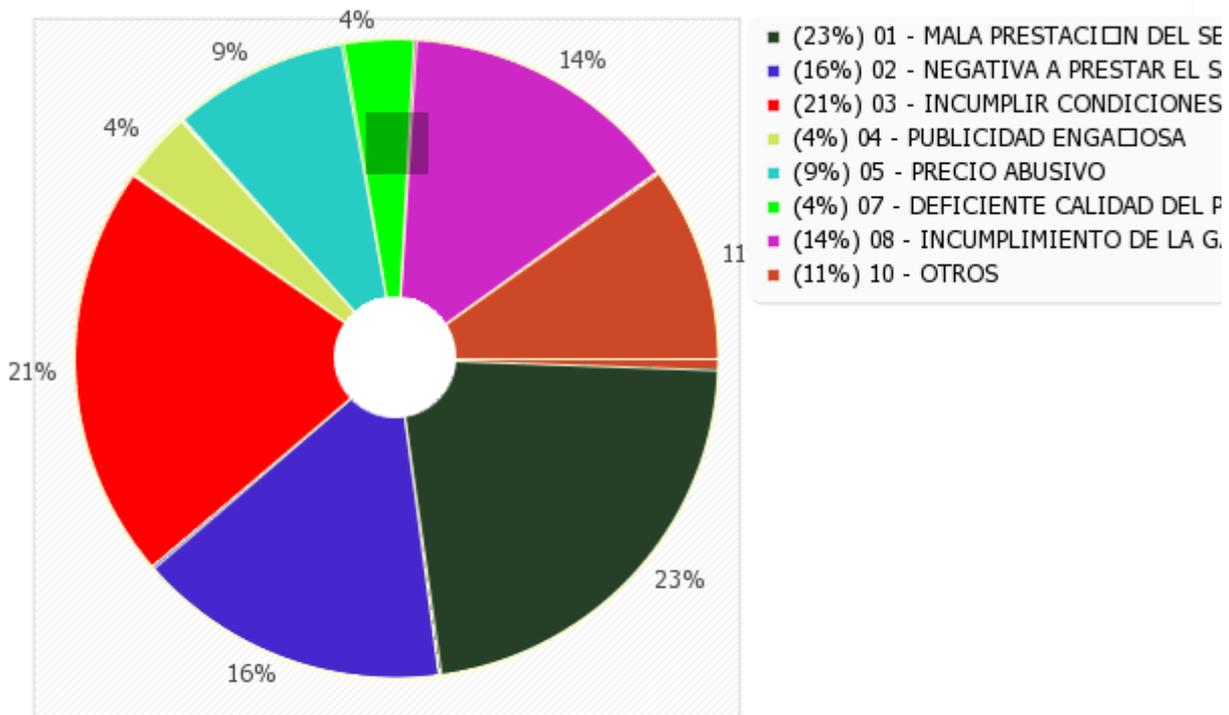
SECTORES	TOTAL RECLAMACIONES	MOTIVO DE LAS RECLAMACIONES										%	
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10		
AGUA	1											1	2
GAS	1					1							2
ELECTRICIDAD	5	1		2	1				1				9
TRANSPORTES	2	1		1									4
TELEFONO	16	3	2	3	1	1			3		3		28
OTROS SERVICIOS PUBLICOS	1			1									2
ALIMENTACIÓN													
PIEL, TEXTIL Y CALZADO	2	1								1			4
ELECTRODOMESTICOS	5	1	1	1						2			9
JUGUETES Y ARTÍCULOS DE BROMA													
VEHÍCULOS AUTOMÓVILES	3		2			1							5
VIVIENDA	2			1							1		4
OTROS BIENES													
TINTORERÍAS	1									1			2
TALLERES DE REPARACIÓN	1								1				2
BANCOS Y FINANCIERAS	3			1		2							5
SERVICIOS SANITARIOS	2	1	1										4
HOSTELERÍA	2	1	1										4
ENSEÑANZA													
AGENCIAS DE VIAJE	2	2											4
REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO HOGAR													
VENTAS POR CORREO	1			1									2
SEGUROS	4	1	1	1								1	7
OTROS SERVICIOS	3	1	1						1				5
TOTALES	57	13	9	12	2	5		2	8		6	100	

Valoración Económica en Euros conseguida para los Consumidores:

10,477

MOTIVO	TOTAL	RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES							%
		1	2	3	4	5	6	7	
01 - MALA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	13		6				4	3	23
02 - NEGATIVA A PRESTAR EL SERVICIO	9	1	4				4		16
03 - INCUMPLIR CONDICIONES VENTA	12	1	3				7	1	21
04 - PUBLICIDAD ENGAÑOSA	2		1				1		4
05 - PRECIO ABUSIVO	5		2				3		9
06 - CLAUSULAS ABUSIVAS									
07 - DEFICIENTE CALIDAD DEL PRODUCTO	2		1				1		4
08 - INCUMPLIMIENTO DE LA GARANTÍA	8	2	5					1	14
09 - IRREGULARIDAD HIGIENE-SANITARIA									
10 - OTROS	6	2	2				2		11
TOTALES	57	6	24				22	5	100

Motivos de las reclamaciones

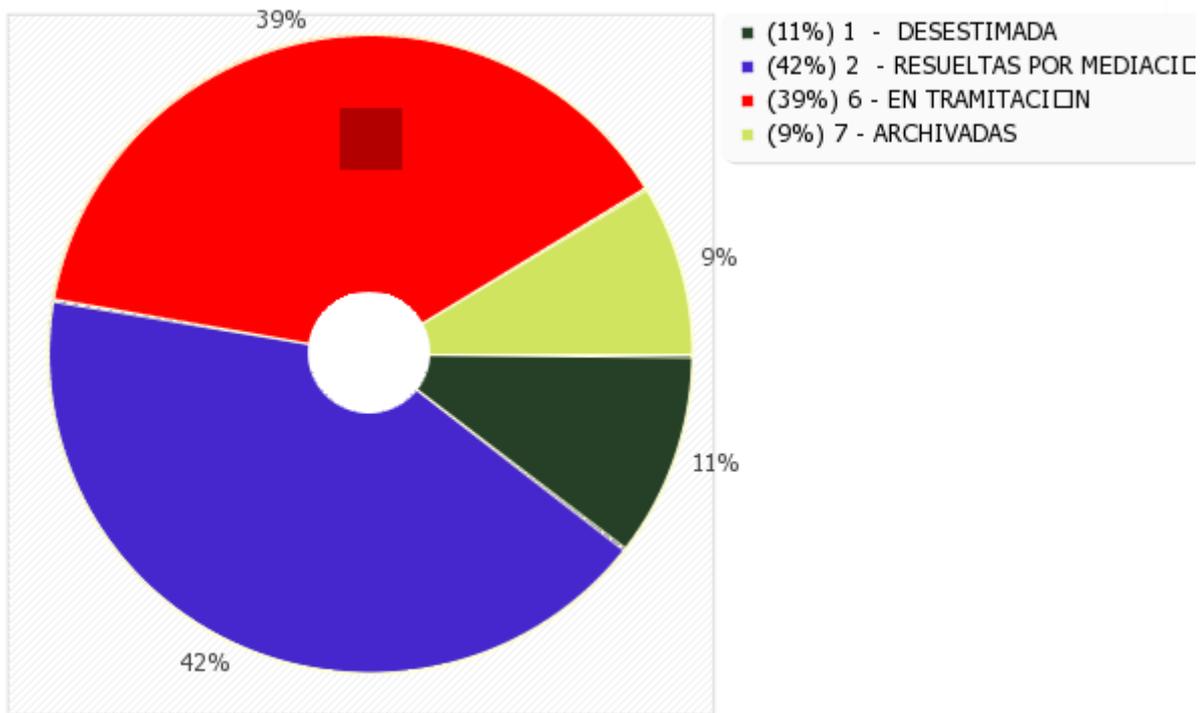


RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Código - Situación

Código - Situación	TOTAL	%
1 - DESESTIMADA	6	11
2 - RESUELTAS POR MEDIACIÓN	24	42
3 - DERIVADAS A SERVICIOS TERRITORIALES		
4 - DERIVADAS A ARBITRAJE		
5 - INHIBIDAS A OTROS ORGANISMOS		
6 - EN TRAMITACIÓN	22	39
7 - ARCHIVADAS	5	9
Total	57	100

RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



ENTIDAD: MONFORTE DEL CID AÑO: 2017

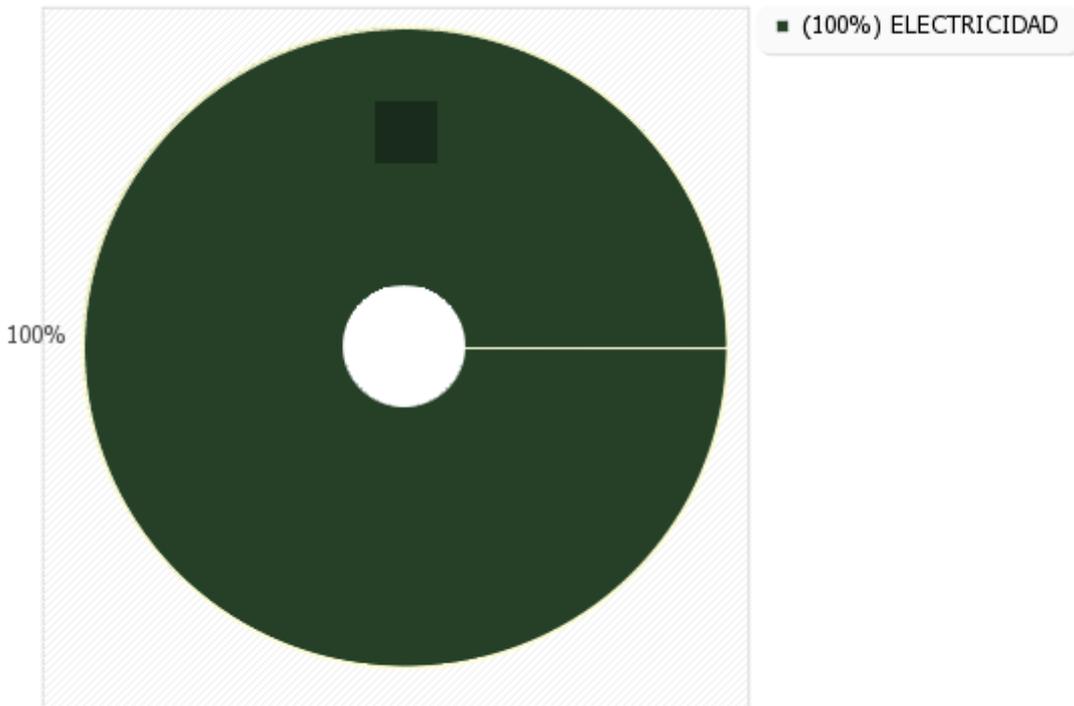
II.1.3.- Denuncias y quejas

TOTAL DENUNCIAS Y QUEJAS ATENDIDAS POR SECTORES

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

SECTORES	DENUNCIAS	QUEJAS	TOTALES	RESOLUCIÓN DE LAS DENUNCIAS							%	
				1	2	3	4	5	6	7		
AGUA												
GAS												
ELECTRICIDAD		2	2	2								100
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		2	2	2								100

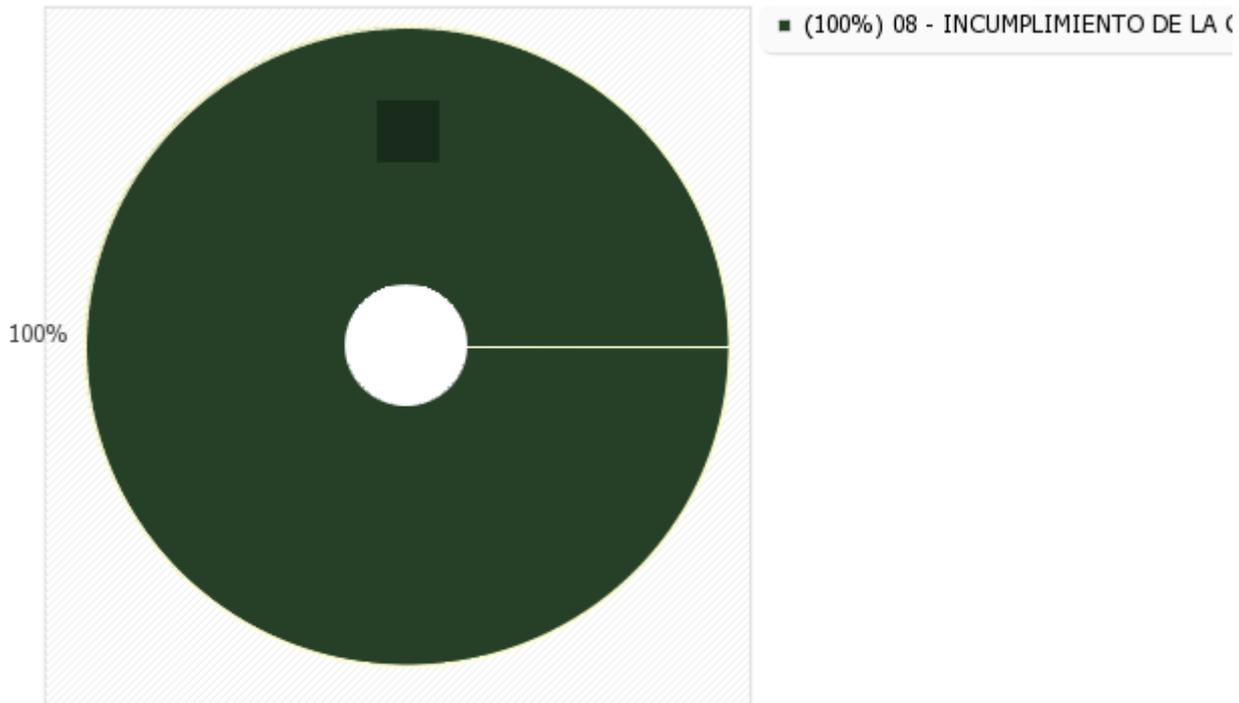
TOTAL DENUNCIAS Y QUEJAS ATENDIDAS POR SECTORES



Motivos de las denuncias

MOTIVO	RESOLUCIÓN DE LAS DENUNCIAS							%	
	Nº TOTAL	1	2	3	4	5	6		7
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	2		2						100
09 - IRREGULARIDAD HIGIENE-SANITARIA									
10 - OTROS									
TOTALES	2		2						100

Motivos de las denuncias



RESOLUCIÓN DE LAS DENUNCIAS

Código - Situación

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

RESOLUCIÓN DE LAS DENUNCIAS

