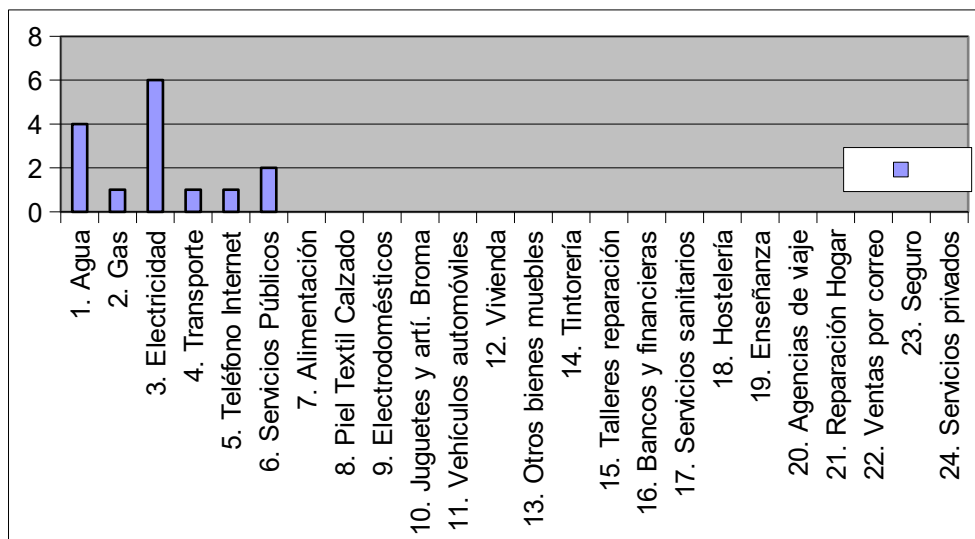


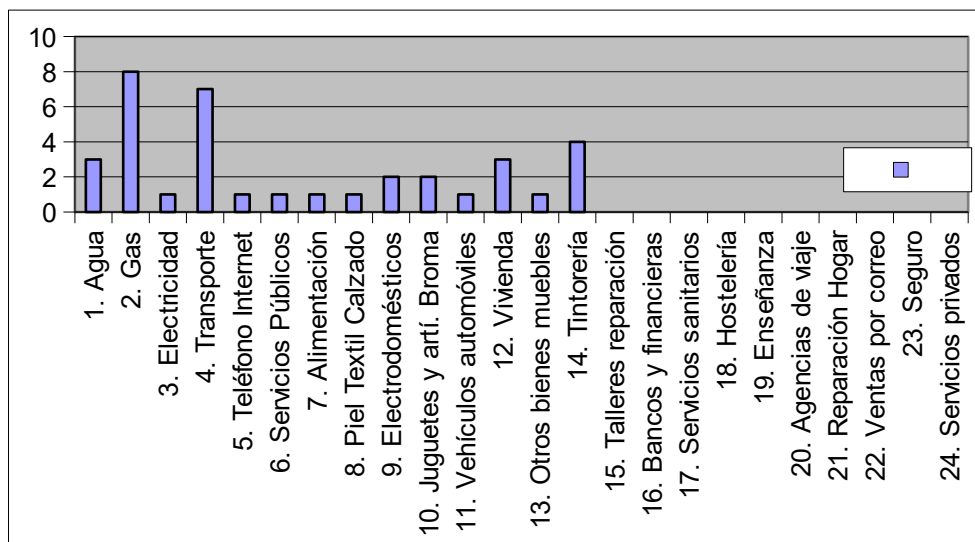
RECLAMACIONES OMIC OCTUBRE 2016

SECTORES	RECLAMACIONES
1. Agua	
2. Gas	
3. Electricidad	4
4. Transporte	1
5. Teléfono Internet	6
6. Servicios Públicos	
7. Alimentación	
8. Piel Textil Calzado	
9. Electrodomésticos	
10. Juguetes y artf. Broma	
11. Vehículos automóbiles	
12. Vivienda	
13. Otros bienes muebles	1
14. Tintorería	
15. Talleres reparación	
16. Bancos y financieras	
17. Servicios sanitarios	
18. Hostelería	
19. Enseñanza	
20. Agencias de viaje	
21. Reparación Hogar	
22. Ventas por correo	1
23. Seguro	
24. Servicios privados	2
TOTAL	15



CONSULTAS OMIC 2016

SECTORES	Total consultas
1. Agua	
2. Gas	3
3. Electricidad	8
4. Transporte	1
5. Teléfono Internet	7
6. Servicios Públicos	1
7. Alimentación	
8. Piel Textil Calzado	1
9. Electrodomésticos	1
10. Juguetes y artí. Broma	
11. Vehículos automóbiles	1
12. Vivienda	2
13. Otros bienes muebles	2
14. Tintorería	1
15. Talleres reparación	
16. Bancos y financieras	3
17. Servicios sanitarios	
18. Hostelería	1
19. Enseñanza	
20. Agencias de viaje	
21. Reparación Hogar	
22. Ventas por correo	
23. Seguro	4
24. Servicios privados	0
TOTAL	36



¿Sobre qué reclamaron y consultaron los ciudadanos de Aspe en la OMIC durante el mes de octubre de 2016?

De un total de 36 consultas atendidas en la OMIC de Aspe en el mes de octubre, y siguiendo con la tónica de meses anteriores, las denominadas “ventas a puerta fría” son las más numerosas, con un 48 % del total.

Las ventas a “puerta fría” son aquellas en las que un comercial con muy buena apariencia, tiene la amabilidad de comunicarnos que nuestras facturas de electricidad o de gas están mal, y ellos las van a arreglar. Tras la visita del comercial, cuando el vecino se plantea si realmente le han arreglado la factura o le han cambiado de comercializadora de energía es cuando acude a la OMIC para conocer que ha pasado y si se puede anular los contratos que haya podido firmar.

En el apartado de reclamaciones, dos motivos son principalmente los causantes de la mayoría de reclamaciones de octubre; Las dificultades para conseguir la baja de un contrato y en los contratos realizados a distancia, bien sea por teléfono o por internet, la gran diferencia entre lo ofertado y lo recibido.

La baja parece ser una misión imposible, pues aún cumpliendo todas las exigencias y precauciones para solicitar una baja en condiciones (por escrito, por fax o correo electrónico y con antelación suficiente) , las compañías de teléfono, seguros, gas, electricidad, se resisten a dar de baja el cliente y siguen facturando tras la baja, “por si cambiaba de opinión”. Son reclamaciones que se solucionan, por supuesto, pero obligan al ciudadano a tener que dedicarle más tiempo del que realmente es necesario.

Cada vez se realizan más contratos a distancia, bien por teléfono o internet. Sucede que el ciudadano cuando recibe el contrato o la primera factura advierte que no refleja lo pactado por teléfono, o por internet y ello motiva la reclamación.

Ejercer el derecho de desistimiento antes de que transcurran 14 días ha dado lugar a la resolución satisfactoria de este tipo de reclamaciones, algunas de gran cuantía.

Omic, octubre de 2016