

## INFORMACIÓN DE LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (O.M.I.C.) RELATIVA AL AÑO 2021

### 1. INTRODUCCIÓN.

Realizando un estudio sobre el trabajo y las actuaciones relativas a la Oficina Municipal de Información al Consumidor durante el año 2021, se hace balance y nos encontramos con que se ha mantenido la forma de trabajo en relación al año anterior, continúa la atención presencial ininterrumpida, aunque se trabaja con cita previa y cumpliendo con todas las medidas sanitarias.

Se sigue trabajando más con la atención telefónica (por la propia atención y para asignar la cita previa) y a través de medios telemáticos para evitar el desplazamiento del ciudadano a la Oficina (siempre en la medida de lo posible)

La Omic ofrece información, asesoramiento, realización de escritos, correos electrónicos, etc... puesto que el objetivo principal de esta oficina es la información.

**El número de consultas supera las 2600;** muchas de éstas no llegan a reclamaciones pues se intentan solucionar antes o carecen de fundamento suficiente y un asesoramiento basta.

En relación al trámite administrativo durante el ejercicio 2021, tan sólo el 20 % de las consultas han llegado a reclamaciones, gestionándose en el año 2021 **650 reclamaciones** frente a las 630 del año 2021.



## 2. ESTUDIO DE LAS RECLAMACIONES POR TEMAS

### 2.1 RECLAMACIONES DE CONSUMO.

Observamos el número de reclamaciones de Consumo por temas durante el año 2021.

TEMAS	Nº DE RECLAMACIONES
TELEFONÍA	248
BANCOS	118
SEGUROS	39
SUMINISTROS (LUZ, AGUA, GAS)	56
OTROS	189
TOTAL	650



En la tabla y en el gráfico que presentamos vemos que es en el sector de **telefonía** en el que, con amplio margen de diferencia, más reclamaciones se presentan.

En los temas tratados hay algunas variaciones con respecto al año anterior: han bajado las reclamaciones relacionadas con la pandemia **COVID-19**: cancelaciones de vuelos, reservas hoteleras, cancelaciones de eventos, etc., puesto que el consumidor ya conocía, a la hora de contratar, las circunstancias en las que nos encontrábamos.

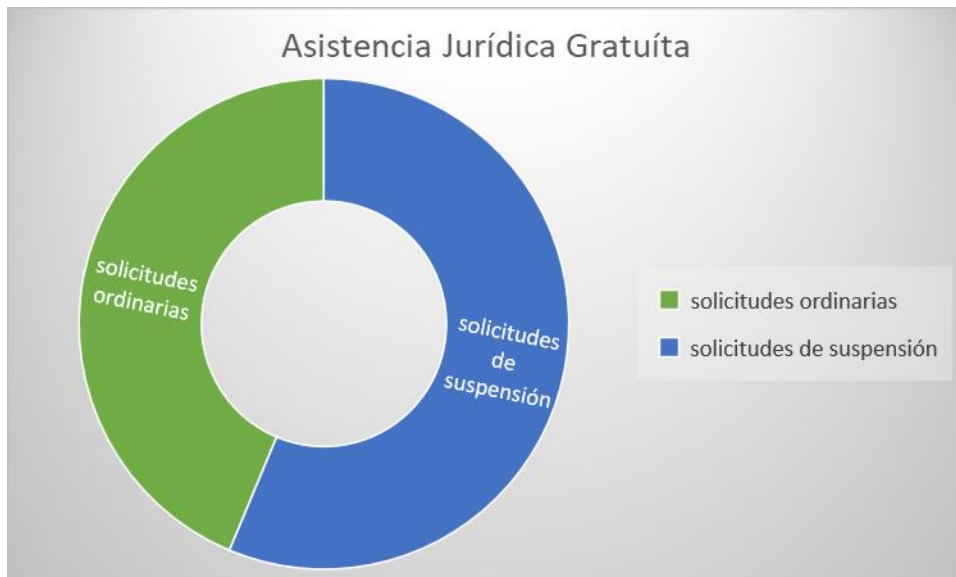
Debido a Sentencias de TS Y TSJE sobre los **gastos de formalización** de préstamos hipotecarios han continuado aumentando las reclamaciones sobre este tema.

Por la publicación y entrada en vigor de la Resolución de 28 de abril de 2021, por la que se establece el contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad. La O.M.I.C. realizó una **campana informativa “la nueva factura de la luz”**. En relación a este tema, se apreció un incremento de las reclamaciones y en especial de las consultas.

En septiembre, tras Sentencia del Tribunal Supremo contra los fabricantes de vehículos por **cártel en el mercado del automóvil español**, confirmando que pactaron durante siete años (2006-2013) los precios, encareciendo los mismos para los consumidores y disminuyendo la competencia e indicando que dichos vehículos afectados debían ser indemnizados, la Oficina decidió comenzar a realizar mediación con los fabricantes.

## 2.2. EXPEDIENTES ASISTENCIA JURÍDICA GRATUÍTA.

El número de expedientes relativos a la Asistencia Jurídica Gratuita (Abogado de oficio) ha sido de 238, frente a los 190 del año anterior, y consistiendo la mayoría solicitudes de suspensión de procedimiento ante los Juzgados.



En Águilas, a 25 de enero de 2022



## La nueva factura de la luz

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.) del Ayuntamiento de Águilas comenzará hoy con la campaña informativa sobre LA NUEVA FACTURA DE LA LUZ.

La nueva estructura tarifaria se aplicará **a partir del 1 de junio de 2021 y afecta a todos los consumidores de electricidad**, ya que pasarán a tener precios diferenciados por tramos horarios, tanto para la potencia como para el consumo. Esto quiere decir que el precio será diferente según el horario de consumo.

- Los consumidores pasan a tener una **potencia** diferenciada en dos periodos. Se pueden contratar potencias diferentes para cada periodo:
  - Potencia punta: de 8:00 h a 24:00 h (más cara).
  - Potencia valle: de 24:00 h a 8:00 h (más barata).
- El **consumo** se diferencia en tres periodos:



El nuevo peaje se asigna de manera automática por su compañía eléctrica, no obstante, **el consumidor puede adaptar sus potencias contratadas y sus pautas de consumo** para aprovechar las ventajas de la nueva estructura tarifaria.

FUENTE: COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA.

MAYO 2021.

Informe 2021

