



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
SANTA MARTA DE TORMES
Concejalía de Economía, Hacienda y Consumo
Oficina Municipal de Información al consumidor

PRIMER TRIMESTRE DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS PARA

PRIMER TRIMESTRS 2015 (ESTADÍSTICAS)

CONCEJALÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y CONSUMO

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL
CONSUMIDOR (OMIC)

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
SANTA MARTA DE TORMES

**ACCIONES DE INFORMACIÓN, ASESORAMIENTO Y ORIENTACION A
LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE SANTA MARTA DE TORMES**



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
SANTA MARTA DE TORMES
Concejalía de Economía, Hacienda y Consumo
Oficina Municipal de Información al consumidor

PROGRAMA DE ACTIVIDADES REALIZADAS DESDE LA OMIC

PRIMER TRIMESTRE 2015

La atención al público como en años anteriores a permanecido en los días habituales de años anteriores esto es LUNES y MIÉRCOLES de 10:00 a 13:00 horas y los días VIERNES de 11:00 a 13:00 horas.

El primer TRIMESTRE del 2015 la OMIC ha continuado con la labor de información y sensibilización entre los vecinos de Santa Marta de Tormes:

Concretamente nos estamos refiriendo a:

- CONSULTAS: 222
- RECLAMACIONES: 106
- TOTAL ATENCIONES: 328**

EXPEDIENTES DE RECLAMACIONES:

Los vecinos hacen la consulta y se les facilita la hoja de reclamación del propio Ayuntamiento de Santa Marta de Tormes, bien en formato de solicitud impresa o indicando cómo acceder a la solicitud que se puede encontrar en formato Word o PDF en nuestra web.

Las consultas y reclamaciones se pueden hacer vía telefónica, vía mail. En los casos de las reclamaciones enviadas a través de nuestro correo electrónico omic@santamartadetormes.org deben incluir la solicitud con firma escaneada (de no tener firma electrónica), adjuntar y escanear también los documentos que sustenten la reclamación.



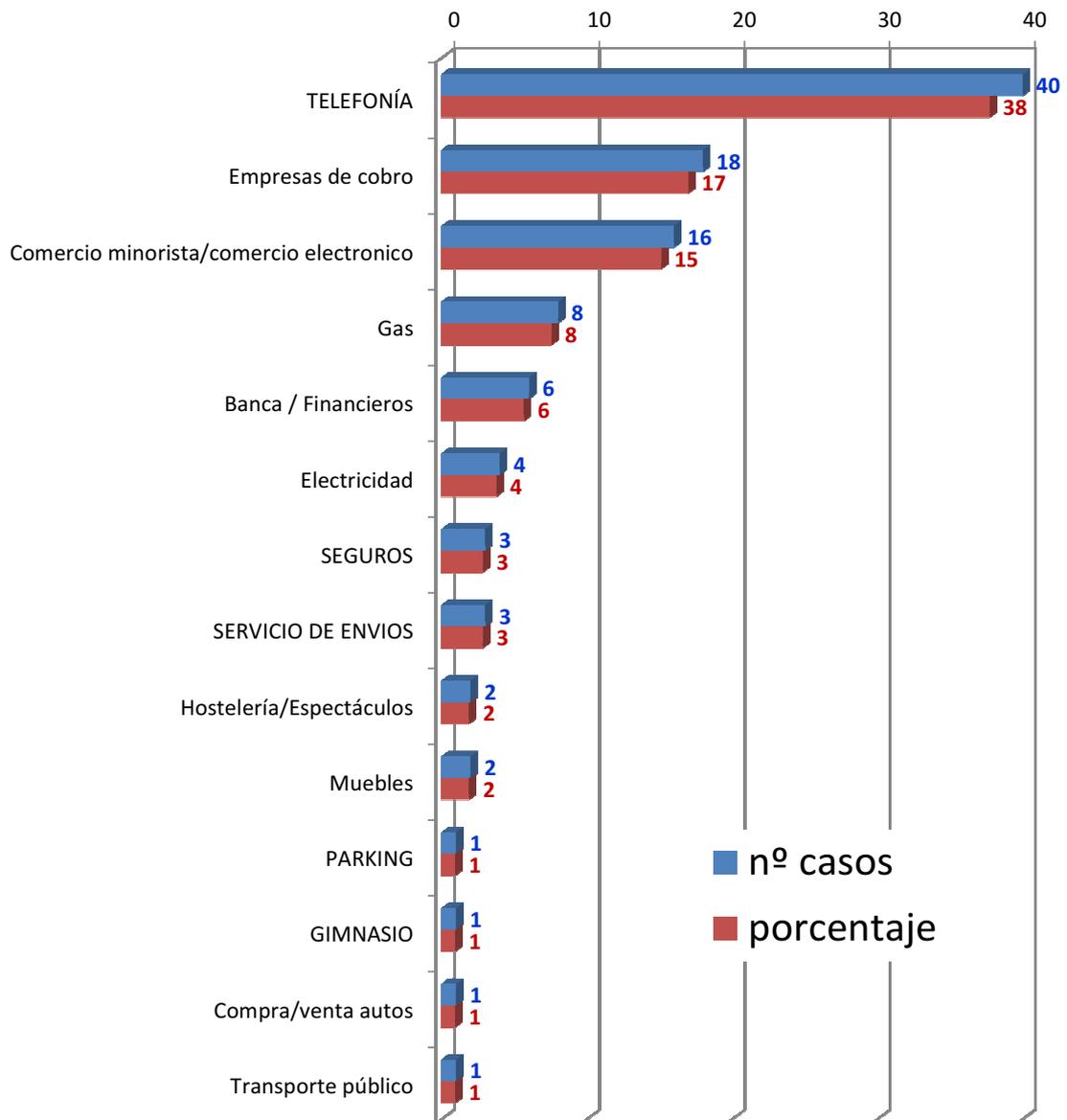
Dentro del PRIMER TRIMESTRE fueron **106 expedientes** abiertos por reclamaciones contra diferentes empresas destacando las siguientes cifras:

- 40 expediente corresponden a la telefonía en general (fija, móvil, adsl), que es un 38% del total de las reclamaciones.
- 18 expedientes (17%) corresponden a las empresas de cobro que vienen aparejadas a las reclamaciones de telefonía y que desde la OMIC siempre tramitamos para intentar las paralizaciones de acciones de cobro por encontrarse las deudas pendientes de una reclamación administrativa.
- 16 expedientes (15%) por reclamaciones al comercio minorista e incluso comercio electrónico.
- 12 expedientes (12%) de suministro de gas y electricidad
- 6 expedientes (6%) por suministros bancarios
- 3 expedientes (3%) sobre reclamaciones contra compañías aseguradoras.
- 3 expedientes sobre servicios de envío (3%)

El resto de expediente iniciados en la OMIC durante este primer trimestre abarcan todo tipo de productos y servicios completamente variados como se puede apreciar del cuadro que se adjunta, realizando reclamaciones de todo tipo tales como: hostelería, compra de muebles, servicio de parking, contra gimnasios, compra venta de vehículos de segunda mano y transporte público).



NUMERO Y PORCENTAJE DE RECLAMACIONES POR SECTOR Enero-Marzo de 2015

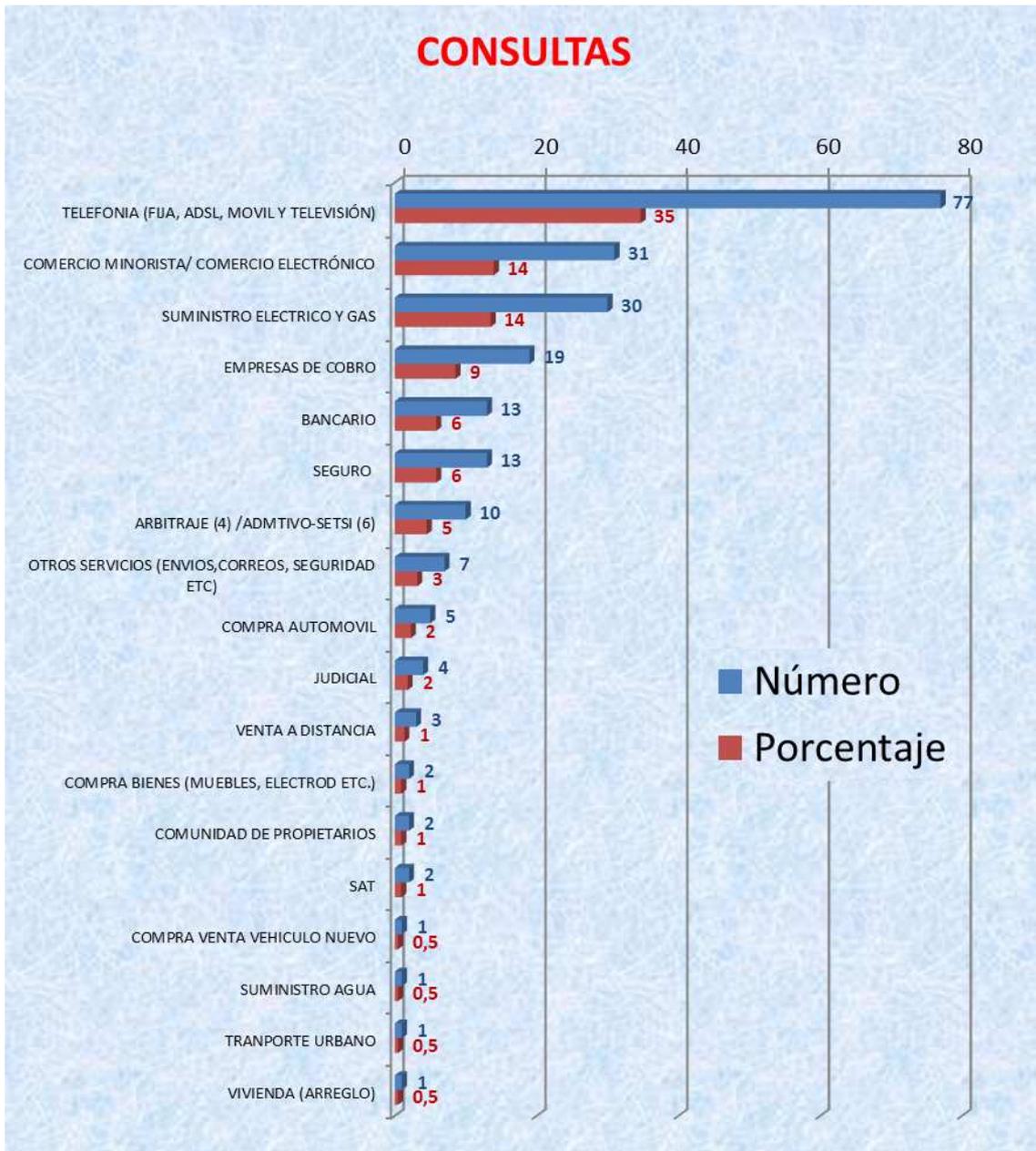




CONSULTAS PRIMER TRIMESTRE 2015

Durante el primer trimestre las consultas fueron 222 y fueron las siguientes:

- 77 consultas sobre telefonía (fija, adsl, móvil y televisión) es decir un 35 % del total.
- 31 de comercio minorista/electrónico que hacen un 14%
- 30 sobre suministro eléctrico y gas (14%)
- 19 sobre empresas de cobro (9%)
- 13 bancarias (6%)
- 13 seguros (6%)
- 10 asesoramientos administrativos (SETSI, ARBITRAJE) lo que hace un 5% del total
- Las demás consultas son el resultado de diferentes consultas sobre compra de bienes o por servicios tal como se describe en el siguiente cuadro adjunto.





GESTIONES OMIC PARA TRAMITACION EXP. FUERA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

Una vez abierto el expediente y con la realización de la mediación a las empresas reclamadas a través de cartas enviadas por correo certificado, email, llamadas telefónicas, envíos de fax y todos los medios que sean necesarios para lograr de manera directa y eficaz lograr nuestro objetivo que es un acuerdo entre las partes.

En el caso de esto no sea posible se informa al reclamante las vías alternativas que tiene para seguir reclamación asesorando la forma modo de hacerlo, haciendo llegar o entregando modelos o facilitando la remisión por ejemplo de las solicitudes de arbitraje a las Juntas Arbitrales correspondientes.

Se brinda los materiales necesarios para hacer la reclamación y las indicaciones de cómo y que medios tiene a su alcance para continuar la reclamación.

OTRAS ACTUACIONES REALIZADAS DESDE LA OMIC:

Dentro de las labores realizadas por la OMIC de Santa Marta de Tormes debemos destacar la ejecución de otro tipo de actividades que se ejercer de manera paralela a las acciones de atención al público directa para atención de las consultas así como el inicio de los correspondientes expedientes administrativos que den origen los consumidores y usuarios de Santa Marta de Tormes. Entre ellos tenemos:

PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES:

Como se lleva haciendo desde la creación de la OMIC de Santa Marta en el mes de octubre de 2009, continuamos con nuestro propósito de lograr llegar al máximo número de personas posible y sobre todo llegar dar la formación necesaria dirigida a nuestros nuevos consumidores que en definitiva son nuestros menores y a las



personas que por motivos evidentes pueden ser susceptibles a caer en errores o engaños.

1. COORDINACIÓN DE CHARLAS EN MATERIA DE CONSUMO

Desde la OMIC este trimestre se ha ampliado la programación de actividades de formación y nuestro objetivo principal han sido siempre los niños pero durante el transcurso de este año hemos ampliado las ofertas de formación a los alumnos de instituto concretamente a:

- ✚ Alumnos de 3ero de ESO del Instituto Torrente Ballester (en 3 talleres que se dieron a 70 alumnos)
- ✚ Alumnos de la Escuela de Hostelería del curso de cocina (20 alumnos)
- ✚ Participantes del Curso de Cocina del Servicio Público de Empleo del Plan FOP (15 alumnos).

Hemos realizado toda la coordinación con INPROVO (ORGANIZACIÓN INTERPROFESIONAL DEL HUEVO Y SUS PRODUCTOS) quienes impartieron las charlas (DE 1 HORA DE DURACIÓN CADA UNA) “El Huevo, de etiqueta” para informar sobre el modelo europeo de producción de los distintos sistemas de cría de gallinas así como el significado del código marcado en la cáscara y la etiqueta de los envases.

Estas charlas fueron impartidas los días 11 y 12 de febrero de 2015 por los representantes de INPROVO quienes llegaron desde Madrid así como productores y profesionales del sector del huevo que explicaron como es su trabajo, qué garantías ofrecen a los consumidores y cómo identificarlas en el mercado y etiquetado.

El coste de estas actuaciones en cuanto a la actuación de INPROVO fueron completamente gratuitas para el Ayuntamiento ya que esta charla esta incluida dentro de una campaña financiada con ayudas de la unión europea y de España a través del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.



Las actividades fueron coordinadas desde OMIC en cada una de las actuaciones, organización y lugares para la celebración tanto con los locales del Instituto Torrente Ballester así como en la gestión de las charlas en los locales del Ayuntamiento de Santa Marta, realizando una labor conjunta entre la Concejalía de Economía, Hacienda, Empleo y Consumo con la Concejalía de Educación.

Dentro de estas charlas se repartieron trípticos informativos a los alumnos donde se especificaba los puntos más importantes de la charla y se brindó un libro para el instituto que participó así como los profesores responsables de los programas de la Escuela de Hostelería de nuestra localidad y el profesor responsable de curso formativo del plan FOP.

TOTAL DE PERSONAS QUE OBTUVIERON LA FORMACIÓN: 105 PERSONAS.

2. DIA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Desde la OMIC como ya es costumbre se ha realizado actividades de sensibilización en torno al día MUNDIAL DEL DÍA DEL CONSUMIDOR que venimos realizando a nivel de educación primaria (alumnos de 6to de primaria) ofrecidos a todos los colegios de primaria en Santa Marta de Tormes “Dime qué compras y te diré quién eres”. y brindándolos a aquellos que así lo han estimado conveniente:

- ✚ 2 Talleres de consumo responsable con los Colegios San Blas. (para alumnos de 6to de primaria). 50 ALUMNOS.
- ✚ 1 Taller con el Colegio Miguel Hernández de Santa Marta de Tormes (para de 6to de primaria). (48 ALUMNOS)

La programación constó de sesiones de 3 actividades diferentes:

- En busca del origen de nuestros productos



- ¡Nos vamos de rebajas!
- Y tú ¿Qué harías si tuvieses que reclamar?

TOTAL DE ALUMNOS QUE RECIBIERON FORMACIÓN: 98 ALUMNOS

Colaboración con Junta de Castilla y León: Día Mundial de Consumidor se colgó de página Web y uniéndonos a la colaboración a la Junta de Castilla y León a la campaña realizada con AECOSAN sobre el Derecho de los Consumidores con el lema ¿CONOCES TUS DERECHOS? LA ETIQUETA ES PARTE DEL CONTRATO.

Alerta sanitaria: Difusión impresa de la alerta a través de carteles informativos sobre: *CAMPAÑA MUNDIAL DE CONCIENCIACIÓN SOBRE CÁPSULAS DE DETERGENTE LÍQUIDO). LAVAROPA SEGURO.*

Se efectuó la remisión a Guarderías, Centros de Educación Infantil (Colegios de Educación Primaria) así como la difusión de los mismos a través de los MUPIS de la localidad por considerar una campaña importante sobre todo teniendo en cuenta que Santa Marta tiene un número considerable de población infantil por la que estamos pendientes de toda la información que se les pueda hacer llegar tanto a padres, profesores y público en general. Por tales motivos ponemos a disposición todos nuestros recursos para que la información llegue a mayor número de personas posibles.

3. COORDINACIÓN CON LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN:

Como solemos hacer estamos en contacto permanente con la Junta de Castilla y León Institución (tanto con la Valladolid), a través de la Consejería de Economía y Empleo coordinando de manera directa con el Servicio de Atención Integral de Consumo así como la Inspección de Consumo de Salamanca y la Junta Arbitral Regional.

La comunicación con la Junta es continua por tales motivos colaboramos de manera activa uniéndonos a todas las campañas en las que se nos requiera así como todo tipo de coordinación a través de



mails, llamadas telefónicas así como la asistencia a la coordinación anual de todas las **OMICS de Castilla y León** que se realizan en Valladolid, acudiendo la responsable del área en representación del Ayuntamiento de Santa Marta a fin de lograr una coordinación eficaz con la Junta pero a la vez con las diferentes OMICS de Castilla y León compartiendo experiencias y problemáticas en común e intentando lograr dar pasos a la solución de los problemas de nuestros consumidores y usuarios.

4. COLABORACIÓN CON LAS JUNTAS ARBITRALES:

Se ha colaborado con la Junta Arbitral informando de la función de la Junta Arbitral de consumo, explicando los procedimientos, fines, composición y convenciendo a los consumidores de que es una forma fácil y gratuita de lograr la solución de conflictos.

Se ha facilitado no solo la dirección de las juntas arbitrales sino que se han hecho llegar los formatos que se utilizan y hemos facilitado la remisión de esos documentos desde la OMIC de Santa Marta de Tormes.

Hemos facilitando gestiones para adhesiones puntuales a otras Juntas de Arbitraje que no sean Valladolid (que es la que nos corresponde como pueblo).

5. COLABORACIÓN CON ASOCIACIONES:

La OMIC brinda toda la colaboración necesaria a las asociaciones de nuestra localidad poniendo a disposición de las mismas los requerimientos e información que le pueda ser de utilidad.

Así en aras de que ninguna asociación de consumidores lo desconozca informaciones que pueden ser relevantes para que puedan continuar con sus labores en materia de consumo se ha remitido a través de la Concejalía de Participación Ciudadana las convocatorias que la Junta de Castilla y León ha abierto para las subvenciones a las que pueden acceder.



Se ha remitido dicha información vía mail, carteles e incluso remitiendo o haciendo llegar copia de dichas convocatorias.

6. MATERIAL INFORMATIVO:

Al tener diseñado desde la OMIC el material informativo se ha seguido aprovechando las existencias de:

DIPTICOS donde se especifica que es la OMIC , que hacemos , qué servicios prestamos, indicando el lugar horario de atención e incluso la dirección de correo electrónico a las que se puede dirigir los ciudadanos de Santa Marta de Tormes para presentar su reclamación.

Estos dípticos son repartidos en cada una de nuestras actividades, sean charlas o talleres donde participe sea en la realización de la charla o tan solo en la coordinación de las mismas.

CUADERNILLOS EN VIGOR: De igual manera se siguen aprovechando los cuadernillos que a la fecha están en vigor que fueron diseñados desde la OMIC y que suelen estar a disposición del público en general y que se van distribuyendo de manera periódica a los diferentes locales pertenecientes a las instalaciones municipales tales como: Biblioteca, Participación Ciudadana, Centro de Formación Signo XXV, Escuela de Hostelería, Edificio Sociocultural, Pabellón Polideportivo.

CARTELERÍA: CON INFORMACIÓN SOBRE UBICACIÓN Y HORARIO DE ATENCIÓN DE LA OMIC: Se aprovecha al máximo los recursos que se tienen se tienen para hacer llegar al máximo número de personas la existencia y acciones de OMIC incluso remitiéndola a locales comerciales.

7. COMPETENCIAS:

Somos un pueblo de aproximadamente 15.000 habitantes, por lo cual este servicio nunca fue obligatorio para Santa Marta de Tormes, sin embargo pensamos que este servicio resultaba muy importante para el ciudadano y por esas razones se implantó el servicio.



Desde el Ayuntamiento de Santa Marta de Tormes y en estricto cumplimiento de la normativa legal vigente y por los cambios ocurridos por la modificación de la LEY 27/2013 de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local hemos solicitado la delegación a nuestro Ayuntamiento de las competencias que ahora pertenecen a la Junta de Castilla y León para continuar con la labor que consideramos importante desde la OMIC.

Ya que cumplimos con los requisitos exigidos como es la existencia de dotación presupuestaria adecuada y suficientes en nuestros presupuesto, no existen duplicidades administrativas al tener nuestra economía saneada, estas competencias nos han sido concedidas, por tales motivos podemos continuar con nuestra labor en materia de CONSUMO defendiendo dentro de nuestras posibilidades la labor en este campo a través de la mediación, la formación así como toda la información que podamos llegar a brindar.

Gracias a esta delegación de competencia podemos seguir realizando todas las actividades, talleres infantiles así como todas las campañas de información dirigidas a nuestra población de Santa Marta así como el inicio de expedientes administrativos de las reclamaciones y las consultas directas a nuestros vecinos.

OBJETIVOS ALCANZADOS

EN LAS RECLAMACIONES DEL PRIMER TRIMESTRE 2015

- I. De los datos registrados en las reclamaciones de los 106 expedientes abiertos podemos destacar los siguientes:
 - 66 expedientes fueron resueltos con **ACUERDOS** entre las partes, esto es un 53% del total de reclamaciones.
 - 20 expedientes (19%) fueron derivados a otra institución para proseguir con la reclamación según cada caso en concreto.
 - 30 de los expedientes (28%) aún están en trámite.



- 3 expedientes (3%) se concluyeron con archivo.

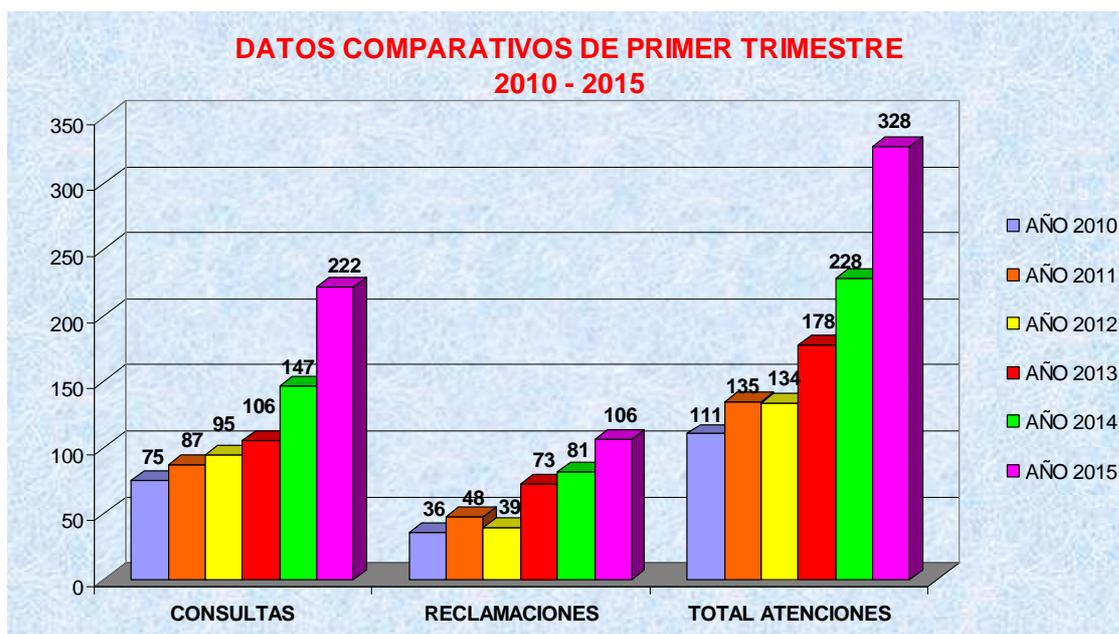
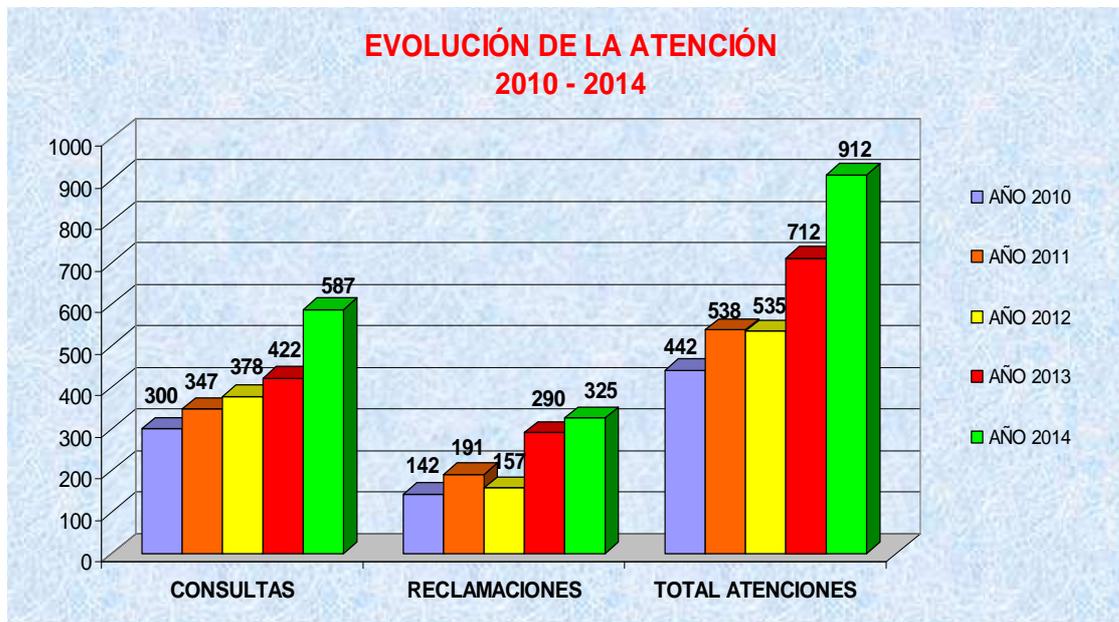
Se quiere por otra parte destacar que de los ACUERDOS ALCANZADOS los resultados por expedientes han sido:

- ✓ 45 expedientes se consiguió la **DEVOLUCIÓN DE IMPORTES O LA ANULACIÓN DE IMPORTES (DEUDAS)** cobrados indebidamente que en total ascendieron a **4116,41€**.
 - ✓ 11 expedientes con temas directamente relacionados con CONTRATOS (desistimientos, bajas del servicio, entrega de terminales o productos, fraccionamiento de deuda, realización de lectura real de contadores, cumplimiento de contratos).
 - ✓ 9 expedientes con **PARALIZACION DE ACCIONES DE COBRO**.
 - ✓ 1 expediente que se **RETROCEDIÓ LA PORTABILIDAD** sin penalización alguna.
- II.** Se han registrado un total de 222 consultas de información de manera presencial, vía telefónica y vía correo electrónico.
- III.** Se ha logrado la formación en materia de consumo creando conciencia en nuestros consumidores de Santa Marta a través de talleres y charlas informativas en este primer trimestre que ha llegado a 203 ALUMNOS.
- IV.** Se ha logrado una difusión de Información a través de la Página Web a un número indeterminado de personas en las campañas programadas por AECOSAN y la Junta de Castilla y León.
- V.** Se ha logrado una difusión de información sobre alertas sobre EL PELIGRO DE LAS CÁPSULAS DE DETERGENTES EN MENORES a través de carteles informativos y nuestra página Web, de un número indeterminado de personas.



La Omic desde su creación continúa con una evolución ascendente en cuanto a la atención a los ciudadanos siendo la siguiente:

En el siguiente cuadro se puede apreciar su evidente evolución tomando tan sólo las referencias desde el año 2010 ya que la Oficina empezó su funcionamiento a finales de Octubre de 2009.





EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
SANTA MARTA DE TORMES
Concejalía de Economía, Hacienda y Consumo
Oficina Municipal de Información al consumidor