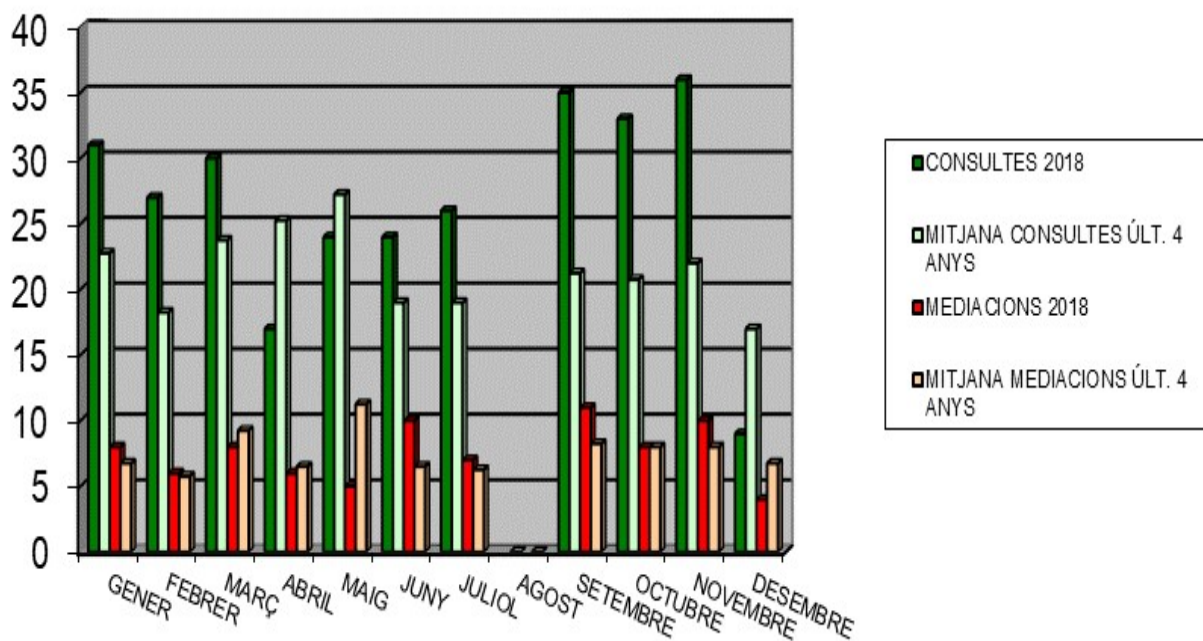


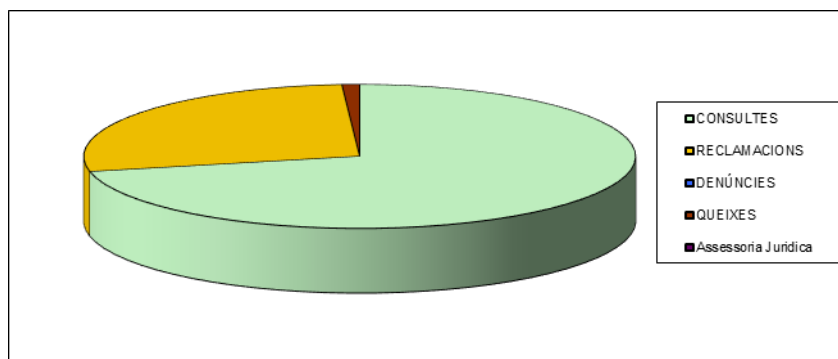
INFORME ESTADÍSTIC TOTAL 2018 OMIC D'ABRERA

TOTAL VISITES ATESES: 209 visites

TOTAL DE PROCEDIMENTS DE RECLAMACIÓ INICIATS: 80



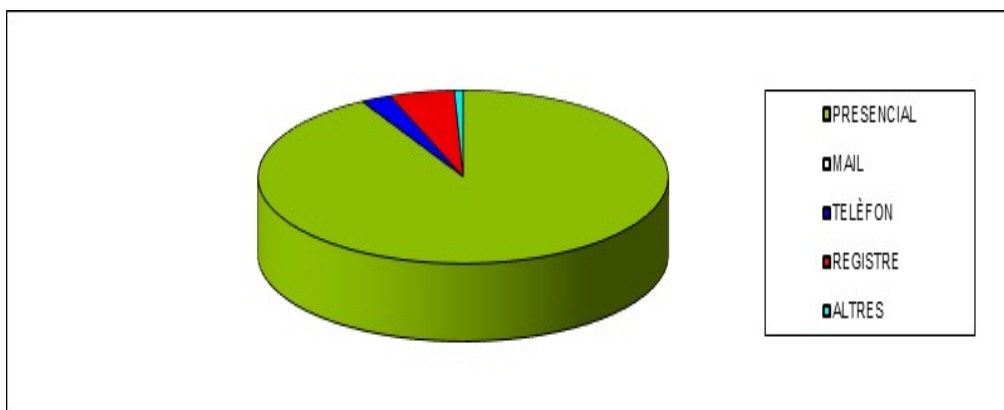
TIPOLOGIA DE CASOS:



Un 72% de les visites ateses han quedat en consultes, mentre que un 27% dels casos han derivat en reclamacions vers empreses. L'1% restant respon a un procediment de queixa o denúncia.

INFORME ESTADÍSTIC TOTAL 2018 OMIC D'ABRERA

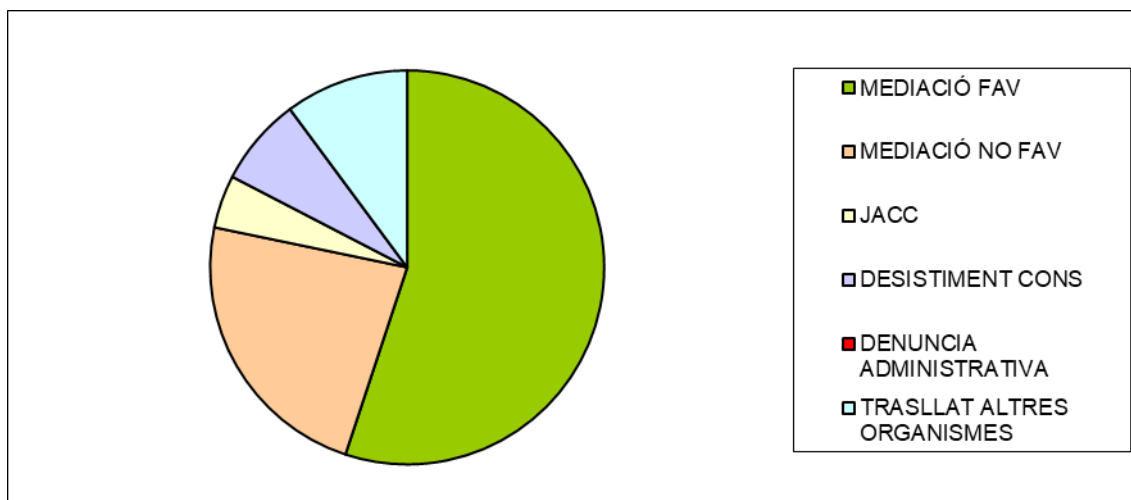
MITJÀ DE CONTACTE AMB L'OMIC



El 92% de les consultes s'han realitzat de forma presencial, mentre que un 5% dels casos han entrat directament a través del registre general de l'Ajuntament. Un 2% de les persones consumidores d'Abrera s'han posat en contacte per via telefònica.

No consta cap primer contacte amb l'OMIC a través del correu electrònic.

CASOS ARXIVATS I RESOLUCIONS:



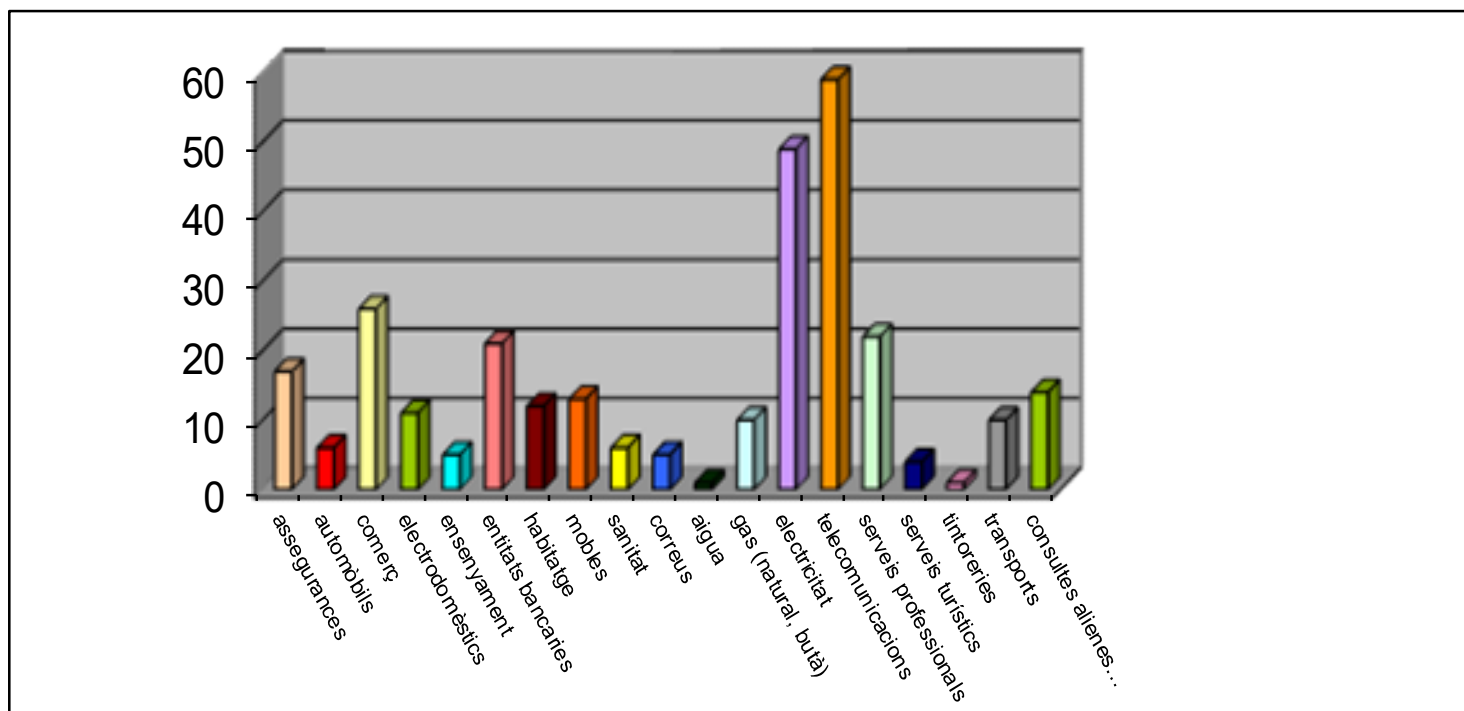
En un 55% dels expedients tramitats, s'ha aconseguit una resolució favorable als interessos de la persona consumidora. En el sentit contrari, en un 23% dels expedients no s'ha pogut trobar una solució satisfactòria.

INFORME ESTADÍSTIC TOTAL 2018 OMIC D'ABRERA

Un 10% dels expedients han acabat sent derivat a d'altres organismes competents. En un 7% dels casos la persona consumidora ha desistit del procediment, i finalment un 4% han estat objecte d'un arbitratge de consum per part de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya.

La mitjana de tramitació d'expedients és de 63,6 dies en aquests moments. La xifra de rescabament econòmic a la que s'ha arribat és de moment, de 3.108,60 euros, que suposa una mitjana de 259,05 euros per cas (només es comptabilitzen els casos en els que existeix de forma clara un import de rescabament)

CASOS PER SECTORS DE CONSUM:



Les telecomunicacions tornen a ser el sector amb més consultes amb un total de 59 casos atesos. Segueix l'electricitat amb 49 consultes. En tercer lloc el comerç ha concentrat 26 casos, dels quals 14 tenen a veure amb comerç electrònic.