

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC Zaragoza)



DATOS ESTADÍSTICOS EN CONSUMO
AÑO 2020
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA



Zaragoza
AYUNTAMIENTO



OMIC

Oficina Municipal de
Información al Consumidor



Zaragoza
AYUNTAMIENTO



INFORME ESTADISTICO OMIC 2020



Durante **2020**, primer año del Covid-19, la **OMIC** ha sobrevivido a las incidencias acontecidas en este período, adaptándose camaleónicamente a las circunstancias sobrevenidas, y no dejando de atender a los usuarios, a pesar de las afecciones padecidas por la plantilla de personal adscrito.

Primero, la suspensión de la atención presencial al público en planta baja de la Casa Consistorial a partir del 13 de marzo, y confinamiento domiciliario con teletrabajo de la única técnico asesora de consumo, quien informaba y asesoraba vía teléfono y correo electrónico.

Después, el traslado de la ubicación de la OMIC,-una vez más- al sótano-1 del Centro administrativo Seminario en Vía Hispanidad 20 a mediados de julio. La Junta Arbitral de Consumo (**JAC**) ha permanecido en la 3ª planta de la Casa Consistorial. También las bajas médicas producidas del personal (2), y la reincorporación de dos técnicos asesores de Consumo en noviembre, con atención telefónica (**976724738**), y telemática por email (**consultasomic@zaragoza.es** y **omic@zaragoza.es**)

Se ha mantenido un año más la prórroga del contrato de gestión de los **PIC** con las **Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Zaragoza** para la atención personalizada con cita previa de las oficinas desconcentradas en los Distritos y especializadas en las sedes sociales, dando un excelente resultado.

Durante este ejercicio el **Gobierno de Aragón (Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales)**, a pesar de figurar en su Plan Estratégico de Subvenciones 2020, no ha convocado las ayudas anuales al mantenimiento y gastos de funcionamiento de las Oficinas del Consumidor de las entidades locales (municipios y comarcas) de Aragón. La Administración autonómica a través de la Dirección General de Protección de los Consumidores, y su Servicio Provincial, trasladadas sus ubicaciones al edificio de Plaza del Pilar 3 (antiguos juzgados), se ha hecho cargo de atender el **teléfono gratuito de atención al consumidor** (900121314) para los usuarios de la Ciudad de Zaragoza.

Finalizando el año, en noviembre, se ha procedido por razones de urgencia a efectuar la **convocatoria de subvenciones a AA.CC.UU.** por importe de 30.000 €, a la que se han presentado seis entidades con sus correspondientes proyectos, y que se resolvería, dados los plazos, ya en 2021.

Como se puede apreciar, las estadísticas por atenciones a usuarios de la **OMIC** y sus **PIC** dan como resultado las siguientes valoraciones:

- Se han producido numerosas consultas y reclamaciones por razón de suspensiones y cancelaciones de viajes, vuelos, eventos, conciertos, prestación de servicios en academias y centros de deportes, etc. a causa de las consecuencias de la Declaración del Estado de Alarma en nuestro país por el Covid-19.

- Se han incrementado las atenciones de personas y colectivos vulnerables por razones económicas, ante impagos de servicios básicos y cortes del suministro.
- Se han incrementado las reclamaciones por presuntas estafas y fraudes en el comercio electrónico, ya que los consumidores en el confinamiento han utilizado de forma más habitual este sistema de compra.
- Han surgido un gran número de reclamaciones y solicitudes de ayuda en el caso del concurso de acreedores y cierre de las clínicas odontológicas de la red DENTIX.
- Siguen dándose en gran número, como en otros años, consultas y reclamaciones en materias de telecomunicaciones, energía, seguros, y entidades financieras, dada el carácter básico y habitual de estos servicios.
- Los usuarios han optado mayoritariamente este año por utilizar preferentemente los canales del correo electrónico y el teléfono para resolver sus dudas. La atención presencial ha descendido sensiblemente dada la situación de pandemia y cierre temporal de las oficinas. La nueva situación de la **OMIC** en el Seminario, y del **Servicio Provincial de Consumo del Gobierno de Aragón** han podido también contribuir a ello.

Ahí están los números en aras a la transparencia.

Zaragoza diciembre 2020

La **Dirección de OMIC**. Fernando Tirado Aznar.



INDICE

Presentación informe 2020	Página 3
OMIC	Página 6
Resumen Estadísticas	Página 9
PIC's (Puntos de Información de Consumo)	Página 10
<ul style="list-style-type: none"> • Actur • Delicias • El Rabal • San José • Torrero • Universidad 	
PUNTOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADOS	Página 18
<ul style="list-style-type: none"> • Financieros (AICAR-ADICAE) • Telecomunicaciones (ACTORA) • Vivienda (UCA) 	
Resumen General	Página 22



OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Ayuntamiento de Zaragoza—Vía Hispanidad, 20 (Edif. Seminario)

ATENCIÓN PRESENCIAL

TIPO	
	incidencias
Consulta	26
Denuncia	0
Queja	0
Reclamación	266
TOTAL	293

SECTOR	
	incidencias
Alimentación	3
Automoción	5
Bancos	3
Comercio electrónico	16
Electrodomésticos	15
Energía eléctrica	37
Enseñanza	5
Gas	12
Joyerías	0
Juguetes	0
Muebles	6
Ocio/espectáculos/actividades	8
Otros	4
Prestación servicios domicilio	15
Sanidad	3
Seguros	119
Telecomunicaciones	7
Textil/Calzado	0
Tintorerías	17
Transportes	12
Turismo (Agencias, Hostelería ...)	5
Vivienda	1
TOTAL	293

DESTINO	
	incidencias
Asociación Consumidores	0
Dirección Gral. Consumo	0
Información/Resolución	2
Mediación	64
OCIC/OMIC	223
Otros departamentos DGA	0
Servicio provincial	1
Vía Arbitraje de Consumo	2
Otros	1
TOTAL	293

MOTIVOS	
	incidencias
Conflictos entre particulares	0
Etiquetado	0
Fraude/Calidad	0
Garantías	7
Incumplimiento de contrato	90
Información General	22
Irregularidades Facturas	140
Irregularidades Prestación	18
Normalización y condiciones	15
Peso/volumen	0
Precios	1
TOTAL	293

DATOS PERSONALES	
	incidencias
Localidad	Zaragoza
Provincia	Zaragoza
Hombres	102
Mujeres	187
Sin definir	4
TOTAL	293
Edad	
<27	0
De 27 a 39	0
De 40 a 52	0
De 53 a 65	0
>66	0
TOTAL	293

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR
Ayuntamiento de Zaragoza—Vía Hispanidad, 20 (Edif. Seminario)

ATENCIÓN TELEFÓNICA

TIPO	
	incidencias
Consulta	2.939
Denuncia	25
Queja	5
Reclamación	1.134
TOTAL	4.103

SECTOR	
	incidencias
Alimentación	42
Automoción	223
Bancos	180
Comercio electrónico	300
Electrodomésticos	136
Energía eléctrica	242
Enseñanza	74
Gas	123
Joyerías	30
Juguetes	37
Muebles	80
Ocio/espectáculos/actividades	118
Otros	136
Prestación servicios domicilio	107
Sanidad	127
Seguros	915
Telecomunicaciones	127
Textil/Calzado	46
Tintorerías	305
Transportes	355
Turismo (Agencias, Hostelería ...)	226
Vivienda	174
TOTAL	4.103

DESTINO	
	incidencias
Asociación Consumidores	90
Dirección Gral. Consumo	13
Información/Resolución	1.331
Mediación	5
OCIC/OMIC	2.181
Otros departamentos DGA	63
Servicio provincial	110
Vía Arbitraje de Consumo	90
Otros	220
TOTAL	4.103

MOTIVOS	
	incidencias
Conflictos entre particulares	91
Etiquetado	5
Fraude/Calidad	0
Garantías	124
Incumplimiento de contrato	162
Información General	3.026
Irregularidades Facturas	449
Irregularidades Prestación	237
Normalización y condiciones	0
Peso/volumen	0
Precios	9
TOTAL	4.103

DATOS PERSONALES	
	incidencias
Localidad	Zaragoza
Provincia	Zaragoza
Hombres	2.052
Mujeres	2.035
Sin definir	16
TOTAL	4.103
Edad	
<27	0
De 27 a 39	0
De 40 a 52	0
De 53 a 65	0
>66	0
TOTAL	4.103

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Ayuntamiento de Zaragoza—Vía Hispanidad, 20 (Edif. Seminario)

ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO Y WEB.

TIPO	
	incidencias
Consulta	1.209
Denuncia	12
Queja	8
Reclamación	585
TOTAL	1.814

SECTOR	
	incidencias
Alimentación	31
Automoción	52
Bancos	42
Comercio electrónico	379
Electrodomésticos	45
Energía eléctrica	77
Enseñanza	42
Gas	27
Joyerías	5
Juguetes	1
Muebles	18
Ocio/espectáculos/actividades	264
Otros	21
Prestación servicios domicilio	132
Sanidad	39
Seguros	309
Telecomunicaciones	26
Textil/Calzado	2
Tintorerías	65
Transportes	171
Turismo (Agencias, Hostelería ...)	27
Vivienda	39
TOTAL	1.814

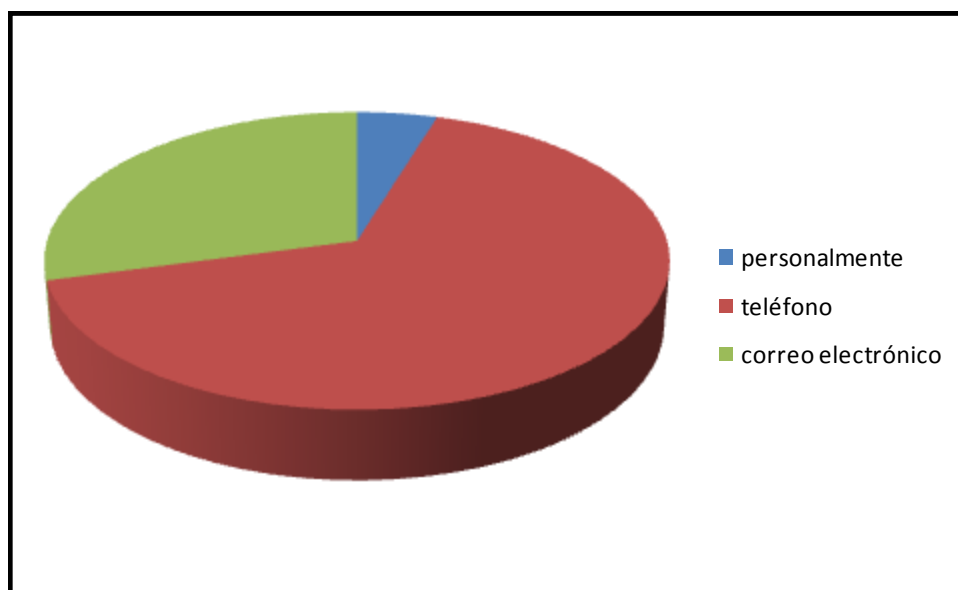
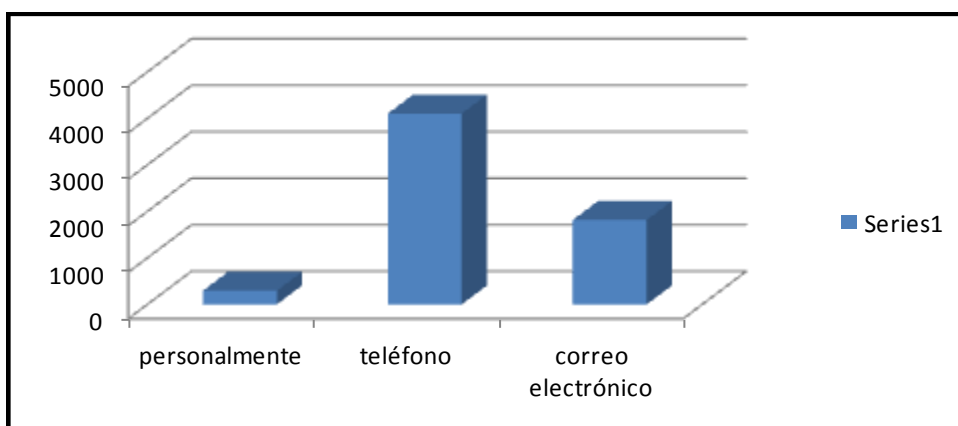
DESTINO	
	incidencias
Asociación Consumidores	42
Dirección Gral. Consumo	0
Información/Resolución	0
Mediación	0
OCIC/OMIC	1.735
Otros departamentos DGA	0
Servicio provincial	0
Vía Arbitraje de Consumo	0
Otros	37
TOTAL	1.814

MOTIVOS	
	incidencias
Conflictos entre particulares	28
Etiquetado	2
Fraude/Calidad	13
Garantías	62
Incumplimiento de contrato	87
Información General	1.227
Irregularidades Facturas	151
Irregularidades Prestación	221
Normalización y condiciones	23
Peso/volumen	0
Precios	0
TOTAL	1.814

DATOS PERSONALES	
	incidencias
Localidad	Zaragoza
Provincia	Zaragoza
Hombres	816
Mujeres	998
Sin definir	0
TOTAL	1.814
Edad	
<27	0
De 27 a 39	0
De 40 a 52	0
De 53 a 65	0
>66	0
TOTAL	1.814

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR
Ayuntamiento de Zaragoza—Vía Hispanidad, 20 (Edif. Seminario)

OMIC RESUMEN	
	incidencias
Atención presencial	293
Teléfono	4.103
Correo electrónico/web	1.814
TOTAL	6.210





OMIC

Oficina Municipal de
Información al Consumidor

PIC's

(Puntos de Información de Consumo)

Actur

Delicias

El Rabal

San José

Torrero

Universidad

PIC'S - PUNTOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR EN EDIFICIOS MUNICIPALES
ACTUR-REY FERNANDO (gestionado por ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES SAN JORGE)

SOPORTE	
	incidencias
Carta	0
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	109
Fax	0
Personalmente	680
Teléfono	179
TOTAL	968

DESTINO	
	incidencias
Asociación Consumidores	442
Dirección Gral. Consumo	3
Información/Resolución	0
Mediación	236
OCIC/OMIC	1
Otros departamentos DGA	15
Servicio provincial	119
Vía Arbitraje de Consumo	26
Otros	126
TOTAL	968

TIPO	
	incidencias
Consulta	386
Denuncia	31
Queja	
Reclamación	551
TOTAL	968

MOTIVOS	
	incidencias
Conflictos entre particulares	21
Etiquetado	0
Fraude/Calidad	16
Garantías	60
Incumplimiento de contrato	484
Información General	209
Irregularidades Facturas	73
Irregularidades Prestación	50
Normalización y condiciones	37
Peso/volumen	1
Precios	17
TOTAL	968

SECTOR	
	incidencias
Alimentación	1
Automoción	55
Bancos	82
Comercio electrónico	35
Electrodomésticos	41
Energía eléctrica	26
Enseñanza	23
Gas	21
Joyerías	1
Juguetes	0
Muebles	8
Ocio/espectáculos/actividades	14
Otros	10
Prestación servicios domicilio	33
Sanidad	102
Seguros	246
Telecomunicaciones	6
Textil/Calzado	0
Tintorerías	6
Transportes	131
Turismo (Agencias, Hostelería ...)	12
Vivienda	115
TOTAL	968

DATOS PERSONALES	
	incidencias
Localidad	Zaragoza
Provincia	Zaragoza
Hombres	452
Mujeres	516
Sin definir	0
TOTAL	968
Edad	
<27	104
De 27 a 39	202
De 40 a 52	275
De 53 a 65	212
>66	175
Sin especificar	0
TOTAL	968

PIC`S - PUNTOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR EN EDIFICIOS MUNICIPALES
DELICIAS (gestionado por AICAR ADICAE)

SOPORTE	
	incidencias
Carta	0
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	0
Fax	0
Personalmente	449
Teléfono	0
TOTAL	449

DESTINO	
	incidencias
Asociación Consumidores	6
Dirección Gral. Consumo	4
Información/Resolución	96
Mediación	316
OCIC/OMIC	0
Otros departamentos DGA	0
Servicio provincial	2
Vía Arbitraje de Consumo	7
Otros	18
TOTAL	449

TIPO	
	incidencias
Consulta	83
Denuncia	0
Queja	0
Reclamación	366
TOTAL	449

MOTIVOS	
	incidencias
Conflictos entre particulares	1
Etiquetado	0
Fraude/Calidad	26
Garantías	20
Incumplimiento de contrato	87
Información General	82
Irregularidades Facturas	144
Irregularidades Prestación	85
Normalización y condiciones	1
Peso/volumen	1
Precios	2
TOTAL	449

SECTOR	
	incidencias
Alimentación	0
Automoción	7
Bancos	36
Comercio electrónico	10
Electrodomésticos	9
Energía eléctrica	30
Enseñanza	8
Gas	12
Joyerías	2
Juguetes	0
Muebles	3
Ocio/espectáculos/actividades	1
Otros	0
Prestación servicios domicilio	12
Sanidad	25
Seguros	164
Telecomunicaciones	3
Textil/Calzado	2
Tintorerías	6
Transportes	30
Turismo (Agencias, Hostelería ...)	26
Vivienda	63
TOTAL	449

DATOS PERSONALES	
	incidencias
Localidad	Zaragoza
Provincia	Zaragoza
Hombres	208
Mujeres	241
Sin definir	0
TOTAL	449
Edad	
<27	13
De 27 a 39	102
De 40 a 52	131
De 53 a 65	106
>66	97
Sin definir	0
TOTAL	449

**PIC`S - PUNTOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR EN EDIFICIOS MUNICIPALES
EL RABAL (gestionado por ACTORA CONSUMO)**

SOPORTE	
	incidencias
Carta	0
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	0
Fax	0
Personalmente	336
Teléfono	0
TOTAL	336

DESTINO	
	incidencias
Asociación Consumidores	0
Dirección Gral. Consumo	1
Información/Resolución	112
Mediación	182
OCIC/OMIC	8
Otros departamentos DGA	0
Servicio provincial	2
Vía Arbitraje de Consumo	14
Otros	17
TOTAL	336

TIPO	
	incidencias
Consulta	154
Denuncia	0
Queja	0
Reclamación	182
TOTAL	336

MOTIVOS	
	incidencias
Conflictos entre particulares	4
Etiquetado	0
Fraude/Calidad	3
Garantías	33
Incumplimiento de contrato	88
Información General	102
Irregularidades Facturas	59
Irregularidades Prestación	31
Normalización y condiciones	16
Peso/volumen	0
Precios	0
TOTAL	336

SECTOR	
	incidencias
Alimentación	4
Automoción	21
Bancos	22
Comercio electrónico	18
Electrodomésticos	6
Energía eléctrica	12
Enseñanza	7
Gas	9
Joyerías	0
Juguetes	0
Muebles	4
Ocio/espectáculos/actividades	15
Otros	14
Prestación servicios domicilio	2
Sanidad	26
Seguros	88
Telecomunicaciones	3
Textil/Calzado	0
Tintorerías	11
Transportes	24
Turismo (Agencias, Hostelería ...)	12
Vivienda	38
TOTAL	336

DATOS PERSONALES	
	incidencias
Localidad	Zaragoza
Provincia	Zaragoza
Hombres	0
Mujeres	0
Sin definir	0
TOTAL	336
Edad	
<27	0
De 27 a 39	0
De 40 a 52	0
De 53 a 65	0
>66	0
TOTAL	336

PIC'S - PUNTOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR EN EDIFICIOS MUNICIPALES
SAN JOSÉ (gestionado por ACTORA CONSUMO)

SOPORTE	
	incidencias
Carta	0
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	0
Fax	0
Personalmente	371
Teléfono	0
TOTAL	371

DESTINO	
	incidencias
Asociación Consumidores	0
Dirección Gral. Consumo	1
Información/Resolución	100
Mediación	229
OCIC/OMIC	16
Otros departamentos DGA	1
Servicio provincial	1
Vía Arbitraje de Consumo	15
Otros	8
TOTAL	371

TIPO	
	incidencias
Consulta	135
Denuncia	1
Queja	0
Reclamación	235
TOTAL	371

MOTIVOS	
	incidencias
Conflictos entre particulares	3
Etiquetado	0
Fraude/Calidad	8
Garantías	29
Incumplimiento de contrato	100
Información General	94
Irregularidades Facturas	65
Irregularidades Prestación	52
Normalización y condiciones	18
Peso/volumen	0
Precios	2
TOTAL	371

SECTOR	
	incidencias
Alimentación	1
Automoción	23
Bancos	19
Comercio electrónico	22
Electrodomésticos	6
Energía eléctrica	17
Enseñanza	2
Gas	10
Joyerías	0
Juguetes	0
Muebles	6
Ocio/espectáculos/actividades	15
Otros	6
Prestación servicios domicilio	5
Sanidad	25
Seguros	112
Telecomunicaciones	2
Textil/Calzado	0
Tintorerías	28
Transportes	24
Turismo (Agencias, Hostelería ...)	13
Vivienda	35
TOTAL	371

DATOS PERSONALES	
	incidencias
Localidad	Zaragoza
Provincia	Zaragoza
Hombres	0
Mujeres	0
Sin definir	0
TOTAL	371
Edad	
<27	0
De 27 a 39	0
De 40 a 52	0
De 53 a 65	0
>66	0
TOTAL	371

**PIC'S - PUNTOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR EN EDIFICIOS MUNICIPALES
TORRERO (gestionado por ACTORA CONSUMO)**

SOPORTE	
	incidencias
Carta	0
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	0
Fax	0
Personalmente	96
Teléfono	0
TOTAL	96

DESTINO	
	incidencias
Asociación Consumidores	0
Dirección Gral. Consumo	2
Información/Resolución	55
Mediación	24
OCIC/OMIC	12
Otros departamentos DGA	0
Servicio provincial	0
Vía Arbitraje de Consumo	2
Otros	1
TOTAL	96

TIPO	
	incidencias
Consulta	72
Denuncia	0
Queja	0
Reclamación	24
TOTAL	96

MOTIVOS	
	incidencias
Conflictos entre particulares	0
Etiquetado	0
Fraude/Calidad	7
Garantías	6
Incumplimiento de contrato	15
Información General	33
Irregularidades Facturas	17
Irregularidades Prestación	14
Normalización y condiciones	4
Peso/volumen	0
Precios	0
TOTAL	96

SECTOR	
	incidencias
Alimentación	0
Automoción	2
Bancos	2
Comercio electrónico	8
Electrodomésticos	1
Energía eléctrica	2
Enseñanza	3
Gas	4
Joyerías	0
Juguetes	0
Muebles	2
Ocio/espectáculos/actividades	1
Otros	0
Prestación servicios domicilio	5
Sanidad	0
Seguros	39
Telecomunicaciones	1
Textil/Calzado	0
Tintorerías	3
Transportes	12
Turismo (Agencias, Hostelería ...)	1
Vivienda	10
TOTAL	96

DATOS PERSONALES	
	incidencias
Localidad	Zaragoza
Provincia	Zaragoza
Hombres	0
Mujeres	0
Sin definir	0
TOTAL	96
Edad	
<27	0
De 27 a 39	0
De 40 a 52	0
De 53 a 65	0
>66	0
TOTAL	96

**PIC`S - PUNTOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR EN EDIFICIOS MUNICIPALES
UNIVERSIDAD (gestionado por ACTORA CONSUMO)**

SOPORTE	
	incidencias
Carta	0
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	0
Fax	0
Personalmente	167
Teléfono	0
TOTAL	167

DESTINO	
	incidencias
Asociación Consumidores	0
Dirección Gral. Consumo	2
Información/Resolución	68
Mediación	89
OCIC/OMIC	4
Otros departamentos DGA	0
Servicio provincial	0
Vía Arbitraje de Consumo	4
Otros	0
TOTAL	167

TIPO	
	incidencias
Consulta	76
Denuncia	0
Queja	0
Reclamación	91
TOTAL	167

MOTIVOS	
	incidencias
Conflictos entre particulares	0
Etiquetado	0
Fraude/Calidad	0
Garantías	15
Incumplimiento de contrato	52
Información General	51
Irregularidades Facturas	27
Irregularidades Prestación	14
Normalización y condiciones	6
Peso/volumen	0
Precios	2
TOTAL	167

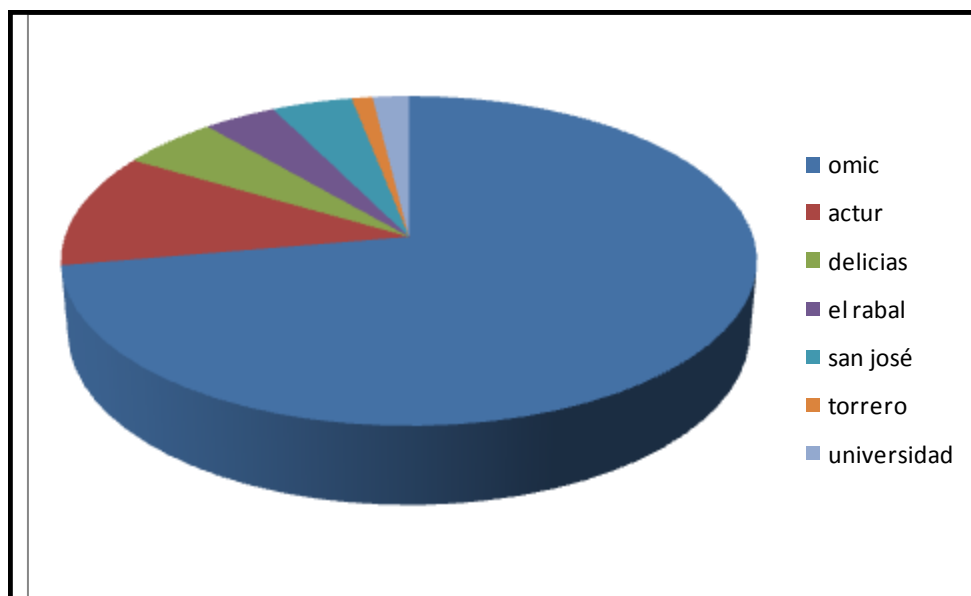
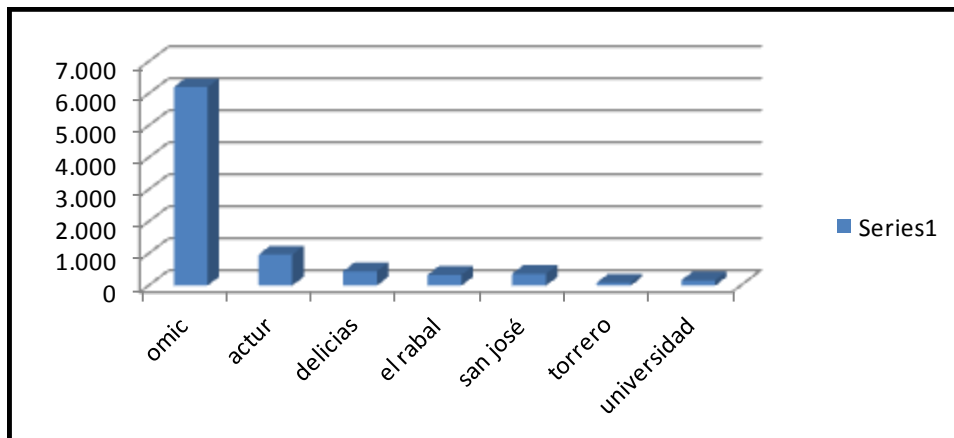
SECTOR	
	incidencias
Alimentación	0
Automoción	9
Bancos	12
Comercio electrónico	5
Electrodomésticos	3
Energía eléctrica	13
Enseñanza	2
Gas	3
Joyerías	0
Juguetes	0
Muebles	3
Ocio/espectáculos/actividades	11
Otros	6
Prestación servicios domicilio	1
Sanidad	15
Seguros	33
Telecomunicaciones	0
Textil/Calzado	0
Tintorerías	10
Transportes	19
Turismo (Agencias, Hostelería ...)	4
Vivienda	18
TOTAL	167

DATOS PERSONALES	
	incidencias
Localidad	Zaragoza
Provincia	Zaragoza
Hombres	0
Mujeres	0
Sin definir	0
TOTAL	167
Edad	
<27	0
De 27 a 39	0
De 40 a 52	0
De 53 a 65	0
>66	0
TOTAL	167

Resumen PIC ´s	
	incidencias
Actur	968
Delicias	449
El Rabal	336
San José	371
Torrero	96
Universidad	167
TOTAL	2.387

Resumen 2020	
	incidencias
OMIC	6.210
Actur	968
Delicias	449
El Rabal	336
San José	371
Torrero	96
Universidad	167
TOTAL	8.597

El total de incidencias atendidas directamente en las oficinas del Ayuntamiento de Zaragoza durante el año 2020 asciende a **8.597**





OMIC

Oficina Municipal de
Información al Consumidor

PUNTOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADOS

Financieros (AICAR-ADICAE)
Telecomunicaciones (ACTORA)
Vivienda (UCA)

PUNTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR ESPECIALIZADO SERVICIOS FINANCIEROS (AICAR-ADICAE)

SOPORTE	
	incidencias
Carta	0
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	2.434
Fax	0
Personalmente	1.169
Teléfono	4.529
TOTAL	8.132

DESTINO	
	incidencias
Asociación Consumidores	0
Dirección Gral. Consumo	0
Información/Resolución	7.034
Mediación	0
OCIC/OMIC	0
Otros departamentos DGA	0
Servicio provincial	0
Vía Arbitraje de Consumo	0
Otros	1.098
TOTAL	8.132

TIPO	
	incidencias
Consulta	7.209
Denuncia	0
Queja	0
Reclamación	923
TOTAL	8.132

MOTIVOS	
	incidencias
Conflictos entre particulares	29
Etiquetado	6
Fraude/Calidad	19
Garantías	171
Incumplimiento de contrato	203
Información General	4.452
Irregularidades Facturas	72
Irregularidades Prestación	206
Normalización y condiciones	1.987
Peso/volumen	0
Precios	987
TOTAL	8.132

SECTOR	
	incidencias
Alimentación	0
Automoción	0
Bancos	4.180
Comercio electrónico	1.390
Electrodomésticos	0
Energía eléctrica	0
Enseñanza	0
Gas	0
Joyerías	0
Juguetes	0
Muebles	0
Ocio/espectáculos/actividades	0
Otros	0
Prestación servicios domicilio	0
Sanidad	1.968
Seguros	0
Telecomunicaciones	0
Textil/Calzado	0
Tintorerías	0
Transportes	0
Turismo (Agencias, Hostelería ...)	594
Vivienda	0
TOTAL	8.132

DATOS PERSONALES	
	incidencias
Localidad	Zaragoza
Provincia	Zaragoza
Hombres	3.962
Mujeres	4.170
Sin definir	0
TOTAL	8.132
Edad	
<27	19
De 27 a 39	926
De 40 a 52	2.630
De 53 a 65	2.560
>66	1.997
TOTAL	8.132

PUNTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR ESPECIALIZADO EN TELECOMUNICACIONES (ACTORA CONSUMO-TORRE RAMONA)

SOPORTE	
	incidencias
Carta	0
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	165
Fax	0
Personalmente	385
Teléfono	342
TOTAL	892

DESTINO	
	incidencias
Asociación Consumidores	0
Dirección Gral. Consumo	175
Información/Resolución	272
Mediación	370
OCIC/OMIC	0
Otros departamentos DGA	0
Servicio provincial	0
Vía Arbitraje de Consumo	58
Otros	17
TOTAL	892

TIPO	
	incidencias
Consulta	371
Denuncia	3
Queja	102
Reclamación	416
TOTAL	892

MOTIVOS	
	incidencias
Conflictos entre particulares	0
Etiquetado	0
Fraude/Calidad	0
Garantías	0
Incumplimiento de contrato	0
Información General	0
Irregularidades Facturas	0
Irregularidades Prestación	0
Normalización y condiciones	0
Peso/volumen	0
Precios	0
TOTAL	892

SECTOR	
	incidencias
Alimentación	0
Automoción	0
Bancos	0
Comercio electrónico	0
Electrodomésticos	0
Energía eléctrica	0
Enseñanza	0
Gas	0
Joyerías	0
Juguetes	0
Muebles	0
Ocio/espectáculos/actividades	0
Otros	0
Prestación servicios domicilio	0
Sanidad	0
Seguros	0
Telecomunicaciones	892
Textil/Calzado	0
Tintorerías	0
Transportes	0
Turismo (Agencias, Hostelería ...)	0
Vivienda	0
TOTAL	892

DATOS PERSONALES	
	incidencias
Localidad	Zaragoza
Provincia	Zaragoza
Hombres	0
Mujeres	0
Sin definir	0
TOTAL	892
Edad	
<27	0
De 27 a 39	0
De 40 a 52	0
De 53 a 65	0
>66	0
TOTAL	892

PUNTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR ESPECIALIZADO EN VIVIENDA (UCA-UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN)

SOPORTE	
	incidencias
Carta	0
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	294
Fax	0
Personalmente	303
Teléfono	577
TOTAL	1.174

DESTINO	
	incidencias
Asociación Consumidores	0
Dirección Gral. Consumo	0
Información/Resolución	922
Mediación	0
OCIC/OMIC	0
Otros departamentos DGA	59
Servicio provincial	0
Vía Arbitraje de Consumo	0
Otros	193
TOTAL	1.174

TIPO	
	incidencias
Consulta	1.174
Denuncia	0
Queja	0
Reclamación	0
TOTAL	1.174

MOTIVOS	
	incidencias
Conflictos entre particulares	11
Etiquetado	0
Fraude/Calidad	0
Garantías	69
Incumplimiento de contrato	278
Información General	552
Irregularidades Facturas	2
Irregularidades Prestación	4
Normalización y condiciones	61
Peso/volumen	0
Precios	197
TOTAL	1.174

SECTOR	
	incidencias
Alimentación	0
Automoción	0
Bancos	0
Comercio electrónico	0
Electrodomésticos	0
Energía eléctrica	0
Enseñanza	0
Gas	0
Joyerías	0
Juguetes	0
Muebles	0
Ocio/espectáculos/actividades	0
Otros	0
Prestación servicios domicilio	0
Sanidad	0
Seguros	0
Telecomunicaciones	0
Textil/Calzado	0
Tintorerías	0
Transportes	0
Turismo (Agencias, Hostelería ...)	0
Vivienda	1.174
TOTAL	1.174

DATOS PERSONALES	
	incidencias
Localidad	Zaragoza
Provincia	Zaragoza
Hombres	511
Mujeres	627
Sin definir	36
TOTAL	1.174
Edad	
<27	34
De 27 a 39	77
De 40 a 52	93
De 53 a 65	58
>66	41
Sin definir	871
TOTAL	1.174



OMIC

Oficina Municipal de
Información al Consumidor

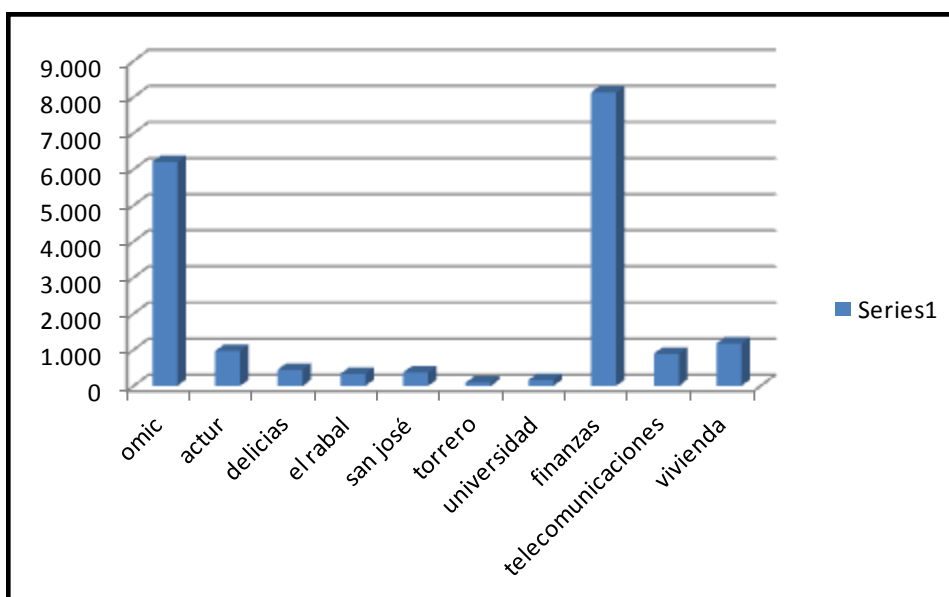
RESUMEN ESTADÍSTICAS

- OMIC
- Actur
- Delicias
- El Rabal
- San José
- Torrero
- Universidad
- Financieros (AICAR-ADICAE)
- Telecomunicaciones (ACTORA)
- Vivienda (UCA)

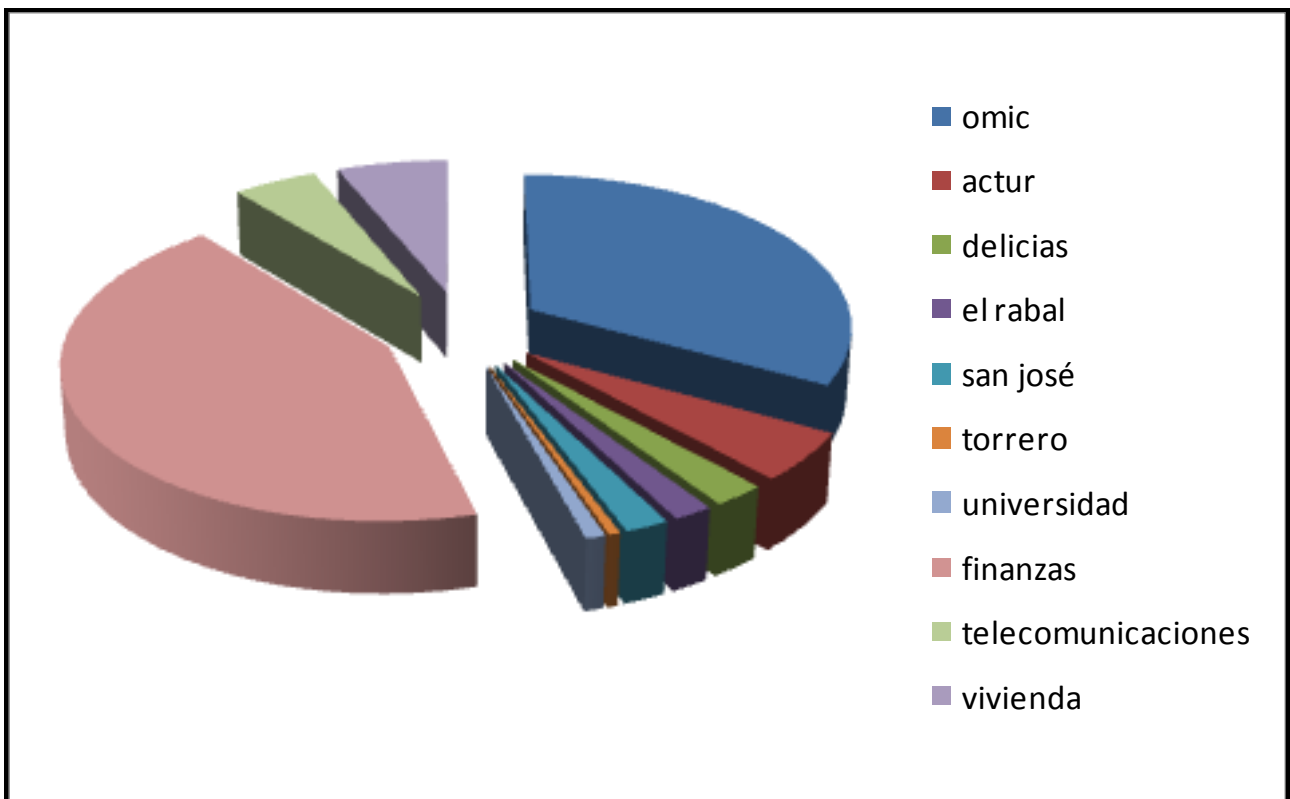
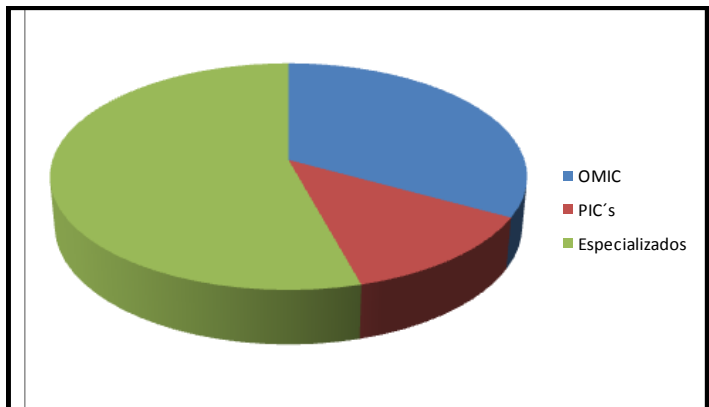
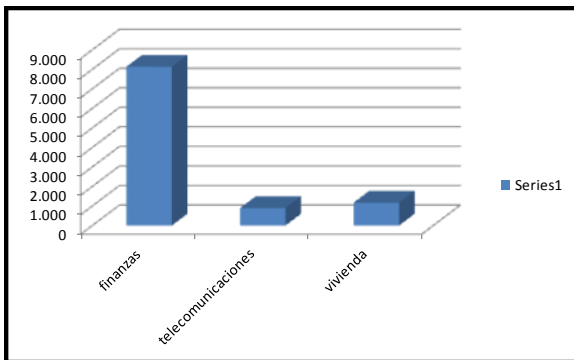
Resumen Especializados	
	incidencias
Finanzas (AICAR-ADICAE)	8.132
Telecomunicaciones (ACTORA)	892
Vivienda (UCA)	1.174
TOTAL	10.198

Las incidencias atendidas por las oficinas OMIC, PIC’s y Especializadas del Ayuntamiento de Zaragoza, nos aportan un total de **18.795** incidencias atendidas a la ciudadanía durante 2020.

Resumen 2020	
	incidencias
OMIC	6.210
Actur	968
Delicias	449
El Rabal	336
San José	371
Torrero	96
Universidad	167
Especializado financiero	8.132
Especializado telecomunicaciones	892
Especializado vivienda	1.174
TOTAL	18.795



RESUMEN 2020	
	incidencias
OMIC	6.210
PIC's	2.387
Especializados	10.198
TOTAL	18.795





Textos : Fernando Tirado.

Estadísticas: Raquel Tejero.

Maquetación y fotografías: Alfonso Peña.



OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC Zaragoza)



Via Hispanidad, n.º 20
Edificio Seminario - semisótano 1
Teléfono 976 72 47 38
correo-e: omic@zaragoza.es



Zaragoza
AYUNTAMIENTO