



MEMORIA ACTUACIONES OMIC 2021

Expte. nº: Expedientes OAC 2021/1376 (G)

1. DATOS GENERALES

La Oficina Municipal de Información a las Personas Consumidoras y Usuarias (OMIC) del Ayuntamiento de Tarifa atendió un total **de 456 actuaciones** de diversa índole, tanto de forma telefónica como presencial, **299 consultas**, **129 reclamaciones**, **9 quejas** y **19 denuncias** durante el año 2021.

La OMIC ofrece un servicio de 100 horas mensuales de atención al público, con el siguiente horario de atención: de Lunes a Viernes de 9 a 14 horas.

Además, la OMIC ofrece su colaboración a los medios de comunicación locales, y complementa su labor formativa con la realización de charlas en centros educativos, así como con la difusión informativa de publicaciones, folletos y guías informativas sobre consumo, principalmente por medios digitales.

Entre los objetivos fundamentales de la OMIC se encuentra la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios mediante la información, asistencia jurídica y su representación.



Firma 1 de 2	María Irene Gamero Sevilla	22/02/2022	Auxiliar OMIC
Firma 2 de 2	Ángel Peinado Meléndez	22/02/2022	Coordinador OAC

	Puede verificar la integridad de este documento consultando la url:	
Código Seguro de Validación	19a09a9b89df4f82b8c48fd905789b19001	
Url de validación	https://sede.aytotarifa.com/validador	
Metadatos	Origen: Origen administración Estado de elaboración: Original	





2. RECLAMACIONES Y CONSULTAS REALIZADAS

Durante el 2021, se han recuperado para la ciudadanía aproximadamente unos 7500€, los sectores más reclamados, como se puede comprobar en el gráfico, han sido el de **Telecomunicaciones** con un 69,39%, y que han sido estimadas en su mayoría suponiendo la **recuperación de 3500€ aproximadamente**, para la ciudadanía que ha ejercido su derecho a reclamar, entre los principales motivos, los servicios de telefonía fija y móvil, internet, y ADSL: altas y bajas no consentidas, suspensión del suministro, incumplimientos de contrato, aplicación indebida de compromisos de permanencia, problemas con los terminales, retrasos en la prestación del servicio, facturación indebida por Roaming, cortes en el servicio, falta de cobertura..., seguido del sector del **suministro de luz** con un 16,33%, cuyo motivo más demandando ha sido el problema de las Compañía Endesa Energía S.A y Endesa Energía XXI con el retraso en la facturación, y **el sector bancario**, con un 4,08% debido a la subida de comisiones o a la aplicación de las mismas sin previa comunicación fehaciente, suponiendo la devolución de aproximadamente 1700€ para la satisfacción de nuestros consumidores.



Las Consultas han ido en el mismo sentido, siendo el sector que más dudas ha generado entre la población el **sector de Telecomunicaciones** con un 35,53%, seguido por sector **del suministro de luz** con un 19,29%, **los bancos** con un 11,17%, el **suministro del agua** (6,6%), motivado principalmente por consumos excesivos por temas de fugas y averías, **seguros** (4,57%) y renovaciones sin previa comunicación fehaciente y **las cancelaciones de vuelo** (4,06%), que se continúan produciendo por la pandemia.

Firma 2 de 2
 Ángel Peinado Meléndez
 22/02/2022
 Coordinador OAC
 Firma 1 de 2
 María Irene Gamero Sevilla
 22/02/2022
 Auxiliar OMIC

	Puede verificar la integridad de este documento consultando la url:	
	Código Seguro de Validación	19a09a9b89df4f82b8c48fd905789b19001
	Url de validación	https://sede.aytotarifa.com/validador
	Metadatos	Origen: Origen administración Estado de elaboración: Original



Los asesoramientos en todos los sectores y motivos, son en gran medida valiosos porque evita que muchos problemas lleguen a reclamaciones, resolviéndose con un asesoramiento.

Igualmente, si tras el intento de mediación no ha habido acuerdo entre las partes se han remitido los expedientes a los organismos respectivos en función de la materia, tal como establece el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa, en su artículo 21.1 y 3, este servicio público, ha dictado resolución dando por terminadas las actuaciones, acompañándolas de un informe, preceptivo y no vinculante, con el siguiente contenido:

- a) Un análisis del conflicto planteado entre las partes.
- b) Un resumen de las actuaciones practicadas por el servicio público de consumo que haya tramitado la reclamación.
- c) Una valoración jurídica con una solución del conflicto no vinculante para las partes.
- d) La información a la persona consumidora y usuaria sobre los derechos y mecanismos de defensa que el ordenamiento jurídico le reconoce, así como las vías existentes para la resolución de la controversia.

Las estadísticas en este sentido han sido las siguientes:

AEPD	2,63%
BANCO DE ESPAÑA	10,53%
DELEGACION TERRITORIAL DE INDUSTRIA, ENERGIA Y MINAS	18,42%
DELEGACION TERRITORIAL DE TURISMO	5,26%
DIRECCION GENERAL SEGUROS Y REASEGUROS	2,63%
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO	26,32%
SUBDIRECCION GENERAL REGIMEN POSTAL	2,63%
SALUD Y FAMILIAS DEL. PROV.	10,53%
SETSI	18,42%
AESA	2,63%

Firma 2 de 2

22/02/2022

Ángel Peinado Meléndez

Coordinador OAC

Firma 1 de 2

22/02/2022

María Irene Gamero Sevilla



Puede verificar la integridad de este documento consultando la url:

Código Seguro de Validación 19a09a9b89df4f82b8c48fd905789b19001

Url de validación <https://sede.aytotarifa.com/validador>

Metadatos Origen: Origen administración Estado de elaboración: Original





Excmo. Ayuntamiento de Tarifa

De la misma forma, hemos extraído información de las 5 empresas más reclamadas en nuestra localidad.

ENDESA ENERGIA S.A	23,53%
FCC AQUALIA S.A	9,80%
JAZZTEL	11,76%
TELEFONICA ESPAÑA S.A.U	9,80%
VODAFONE ESPAÑA S.A.U	45,10%

En cuanto a las quejas, un total de 9, han sido referidas a la disconformidad con los servicios prestados por el Servicio Andaluz de Salud (SAS) y a la disconformidad con la Orden de la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía que fue publicada en el BOJA extraordinario N° 93, del 19 de diciembre, por el que se establecía que los bares, restaurantes, discotecas y otras establecimientos del sector tendrían que solicitar a sus clientes mayores de 12 años que acreditaran documentalmente su identidad, así como un certificado Covid o una prueba diagnóstica de que estaban inmunizados, con entrada en vigor desde el 20 de diciembre de 2021, en ambos casos, derivados al organismo responsable, Consejería de Salud y Familias, Servicio de Salud Pública

Desde esta Oficina de Consumo, **se han emitido 19 denuncias** a la Delegación de Salud y Familias para su estudio y resolución, 10 de ellas se han emitido por incumplimiento de la Ley de Consumo, publicidad engañosa, alta de servicios adicionales sin consentimiento e incumplimiento de normas reguladoras de precios, así como imposición injustificada de condiciones sobre prestaciones no solicitadas o cantidades mínimas o cualquier otro tipo de intervención o actuación ilícita que suponga un aumento de precios o márgenes comerciales, en definitiva, uso de práctica desleales con los consumidores y usuarios y 9 denuncias referidas a la no contestación de la hoja de reclamaciones, negarse a facilitar la misma y/o utilización de hojas de quejas y reclamaciones fuera de vigencia, infracción de consumo tipificada en el artículo 71.8.2ª de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía: “No disponer de libros de hojas y reclamaciones oficiales” y “suministrar libros de hojas y reclamaciones que no sean oficiales a los consumidores que muestren su voluntad de presentar una reclamación”, con multa de entre 200 y 5.000 euros.

3. GESTIONES Y ASUNTOS TRATADOS

Los supuestos planteados han sido variados, con respecto al suministro de luz: la subida de la misma agravada por la ausencia o retraso en la emisión de las facturas a los clientes finales de varios meses, facturación en base a lecturas de suministro estimadas, retrasos en tiempos de cambio de comercializador o activados de manera retroactiva y retrasos en la activación de modificaciones de potencia, **provocando una fuerte preocupación en las personas consumidoras y usuarias por el incremento de la cuantía adeudada en tanto seguían sin recibir la factura**, así como la imposibilidad económica para hacer frente a los pagos cuando la distribuidora normalizaba la situación y enviaba los datos de medida a su comercializadora de todo el periodo pendiente de

Firma 1 de 2	22/02/2022	Auxiliar OMIC	María Irene Gamero Sevilla
Firma 2 de 2	22/02/2022	Coordinador OAC	Ángel Peinado Meléndez

	Puede verificar la integridad de este documento consultando la url:	
Código Seguro de Validación	19a09a9b89df4f82b8c48fd905789b19001	
Url de validación	https://sede.aytotarifa.com/validador	
Metadatos	Origen: Origen administración Estado de elaboración: Original	





Excmo. Ayuntamiento de Tarifa

facturar, lo que ha originado, nuevamente, un grave problema a las personas usuarias afectadas, ya que las empresas comercializadoras cargaban de manera conjunta todas las facturas pendientes cuando solventaban su incidencia con la facturación, se puso en conocimiento de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), pues las compañías implicadas, Endesa Energía S.A (Mercado Libre) y Endesa Energía XXI (Mercado Regulado) tan sólo reconocían la posibilidad de fraccionar el pago en el caso de que el usuario reclamara, la Comisión ha puesto de manifiesto en diversos informes, que dicho error de tipo administrativo en lo que se refiere a la facturación a los consumidores finales, en consecuencia, en aplicación del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre (art. 96.2), una vez que los consumidores reciban las facturas atrasadas por parte de sus comercializadores, tienen el derecho a aplazar el pago de cada una de ellas en tantas facturas mensuales como meses hayan sufrido retrasos, impidiendo trasladar al consumidor una corrección en la facturación (que sea en perjuicio del mismo) que se deba a consumos anteriores al año (ya sea la causa de esa corrección un mal funcionamiento del equipo de medida o un error administrativo del sujeto que emite las facturas).

Adicionalmente, desde esta Oficina de Consumo, se ha puesto en conocimiento tanto de las compañías eléctricas afectadas como del CNMC, que una vez solucionado el problema que les impida facturar con normalidad, los comercializadores no pasen al cobro ninguna cantidad sin avisar previamente a los clientes tomando las medidas oportunas para cerciorarse de la recepción de este aviso previo y de la comprensión del cliente del aviso.

Otros asuntos planteados, tienen que ver con “el enriquecimiento injusto y desleal” de las compañías de telecomunicaciones en concepto de Roaming, denunciadas ante la Secretaria del Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, las compañías continúan cobrando en concepto de Roaming la tarificación especial con pleno conocimiento de que dichas conexiones de datos se realizan por el mal funcionamiento de los repetidores y no debidas a un desplazamiento real al país vecino, a interpretación de las distintas compañías, se presumen que los registros generados o almacenados por los sistemas asociados a ese servicio son correctos, salvo que el Cliente tenga una prueba en contrario...., la persona reclamante, a través de este servicio público, ha presentado muchas pruebas en contrario, en primer lugar, la imposibilidad de viajar al país vecino por motivos de pandemia, cierre de fronteras, además de pasaportes, acreditación de compras realizadas en esta localidad en el momento de la conexión, llamadas minutos antes y después realizadas desde Tarifa, siendo imposible que en ese lapsus de tiempo la persona reclamante fuera a Marruecos y volviera, problemática ya muy conocida por las distintas compañías de telecomunicaciones por la cantidad de actuaciones que en ese sentido tiene esta localidad por las personas consumidoras y usuarias, aún así, continúan desestimando las reclamaciones en primera instancia, obligando a la persona consumidora a elevar a instancias superiores Junta Arbitral de Consumo y/o Secretaria del Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, donde son estimadas en su totalidad.

Como sigue siendo habitual, se han seguido reclamando cuestiones relacionadas con los seguros, llevando a cabo intermediaciones y /o reclamaciones cuando se han detectado ciertas conductas contrarias a la legalidad, logrando la solución de conflictos e incluso devoluciones de primas, telefonía, tarjetas revolving, comisiones bancarias, la Agencia Española de Protección de Datos, derechos de garantía, cancelaciones de viajes y bonos hotel, **logrando la recuperación para nuestras personas consumidoras por importe de 7273, 65 euros.**

Firma 1 de 2	22/02/2022	Auxiliar OMIC	22/02/2022	Ángel Peinado Meléndez	22/02/2022	Coordinador OAC
Firma 2 de 2						

	Puede verificar la integridad de este documento consultando la url:	
	Código Seguro de Validación	19a09a9b89df4f82b8c48fd905789b19001
	Url de validación	https://sede.aytotarifa.com/validador
	Metadatos	Origen: Origen administración Estado de elaboración: Original





Excmo. Ayuntamiento de Tarifa

Por otro lado, este servicio municipal ha asesorado informando sobre la práctica de **cártel organizado por distintas compañías dedicadas a la venta de coches**, con el fin de que las personas afectadas conozcan como proceder para que le sea devuelta la cuantía que corresponda.

Asimismo, en la labor de sensibilización se han realizado charlas que se han impartido al alumnado de formación profesional del Centro Educativo Instituto de Enseñanza Secundaria Almadraba, con el fin de desarrollar, en el marco de los servicios de promoción de los derechos de los consumidores y usuarios, actividades que mejoren la protección de estos derechos.

A raíz de la crisis sanitaria, se ha reforzado la atención prestada por la OMIC a las personas consumidoras y usuarias, fomentando la e-comunicación con más herramientas adaptadas a las nuevas tecnologías (habilitándose más medios de comunicación directa con la ciudadanía, whatsapp, Telegram...), para facilitar la proximidad y las consultas en los procedimientos de reclamación y mediación que se siguen en la Oficina Municipal de Atención a las Personas Consumidoras y Usuarias

4. CAMPAÑAS

Se han realizado a lo largo del año distintas campañas: difusión informativa de publicaciones, folletos y guías informativas sobre consumo, **principalmente por medios digitales**.

Durante el mes de noviembre 2021 con motivo del Black Friday y Cyber Monday se realizaron distintas publicaciones y guías informativas al objeto de ejercer un consumo meditado y responsable, cuestionando la necesidad de comprar de forma compulsiva, así como alertar en relación a las ofertas excesivamente bajas ante determinados productos ya que pueden deberse a error o fraude, recomendando la comparativa y opiniones del producto y del comercio, en caso de tratarse de compras on-line, el análisis de la web en pro de comprobar que cumple los requisitos legales y, por supuesto, la conservación de factura o ticket.

Asimismo, a tenor de la entrada en vigor en 2022 de la nueva Ley de Garantías, más ventajosa para las personas consumidoras y usuarias se realizaron publicaciones, folletos informativos en formato digital intentando alcanzar la máxima difusión.

Por último, la campaña de Navidad, también fue uno de los objetivos de esta Oficina de Consumo, apostando por un consumo sostenible, más responsable, igualmente a través de folletos informativos y publicaciones digitales se realizaron una serie de recomendaciones para la compra tanto en establecimientos como a través de Internet, así como a la hora de adquirir productos típicos de esas fechas, como juguetes y otros artículos de alto coste y recordando que la nueva Ley de Garantías se encontraba a pocos días de su entrada en vigor.

Tarifa a la fecha indicada en la firma electrónica.
Responsable de OMIC

Firma 1 de 2	22/02/2022	Auxiliar OMIC
María Irene Gamero Sevilla		
Firma 2 de 2	22/02/2022	Coordinador OAC
Ángel Peinado Meléndez		

	Puede verificar la integridad de este documento consultando la url:	
	Código Seguro de Validación	19a09a9b89df4f82b8c48fd905789b19001
	Url de validación	https://sede.aytotarifa.com/validador
	Metadatos	Origen: Origen administración Estado de elaboración: Original

