

DATOS DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE CECU EN 2008

Las subidas de precio y el fin de la tarifa nocturna disparan las consultas sobre electricidad en 2008

La Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU) ha recopilado las incidencias de consultas y reclamaciones recibidas durante 2008. *Telecomunicaciones* se consolida por segundo año consecutivo como el sector que más problemas plantea a los consumidores.

CECU ha reunido los datos correspondientes a las consultas y reclamaciones recogidas por las diferentes asociaciones de CECU de todo el estado. De los resultados se desprende una cifra prácticamente igual a la de 2007, si bien se observa un notable descenso en el apartado de reclamaciones (17%) y un ligero incremento de las consultas (5%). Así, CECU recibió en 2008 un total de 230.890 incidencias, de las cuales 187.376 corresponden a consultas y 43.514 a reclamaciones.

El dato más significativo del año 2008 es el importantísimo aumento vivido en el sector de la **Electricidad**, que multiplica por ocho sus cifras totales respecto a 2007. Frente a las 3.938 de ese año, en 2008 se han llegado a las 31.739, si bien es cierto que en su amplia mayoría se trata de consultas (cerca de 28.500), más que de reclamaciones (3.282). Este espectacular incremento, que no cuenta, como es evidente, con las incidencias vividas en este sector a principios de este año, se debe sobre todo a la necesidad de información de los usuarios de cara a la nueva situación del sector eléctrico y, en especial, con la eliminación de la tarifa nocturna y los diversos incrementos en el precio de las tarifas vividos durante el año pasado. *Electricidad* pasa así a ser el tercer sector en incidencias en 2008.

Telecomunicaciones encabeza la estadística por segundo año consecutivo como sector con más problemáticas, si bien las cifras han descendido algo respecto a 2007. Concretamente, en 2008 se recogieron en este sector más de 35.000 incidencias, frente a las más de 45.000 recogidas el año anterior. De ellas, cerca de 29.000 se deben a consultas y 6.500 a reclamaciones. En este sector los problemas más habituales han sido los relacionados con servicios de atención al cliente, fraudes en números de tarificación adicional, dificultades para la tramitación de bajas o problemas con las facturaciones, entre otros. Los casos de este sector suponen el 15,3% del total del año.

Tras *Telecomunicaciones* se sitúa el conjunto de problemas relacionados con la **Vivienda**, sector predominante en años anteriores y que continúa su descenso en 2008, al registrar una bajada



del 14%. Con una cifra total de 32.422, es destacable el descenso en reclamaciones, que alcanzan casi 6.000, con un descenso del 28%. Esto se debe principalmente al enfriamiento que ha habido en el sector de la vivienda durante todo el año pasado con la conocida bajada en la compraventa de inmuebles.

Los cinco sectores con más problemáticas se completan con los de **Servicios bancarios y financieros** y **Electrodomésticos**. El primero ha vivido un aumento importante en 2008, duplicando las cifras del año anterior, a causa, principalmente, de la crisis financiera y sus consecuencias en forma de dudas al respecto de las inversiones realizadas, incertidumbres en determinados fondos y, sobre todo, en el traslado a las hipotecas de las bajadas de tipos de interés, situación que crea cierto desconcierto entre los consumidores y para lo cual han solicitado asesoramiento; en cuanto al segundo, sigue una trayectoria iniciada en el año pasado y se consolida entre los cinco sectores más reclamados, debido a las incidencias relacionadas con aparatos electrónicos de reciente y masiva implantación en la sociedad (lápices de memoria, reproductores de música, agendas electrónicas, *notebooks*, ordenadores portátiles...).

Del resto de sectores cabe destacar algunas cuestiones:

- La situación del sector de **Agencias de viajes** que, pese a no estar entre los cinco con más incidencias, sí es el cuarto que cuenta con más reclamaciones, con un total de 3.591.
- Los incrementos vividos en los sectores de **Sanidad pública, Sanidad privada y Hostelería y restaurantes**.
- Los destacados descensos de las incidencias en **Administración, Agua y Compañías de seguros**.

Estadística completa en la página siguiente.

Área de Comunicación
CECU



SECTORES	CONSULTAS	RECLAMACIONES	TOTAL	%TOTAL
Administración	594	831	1425	0,6
Agencias de viaje	3875	3591	7466	3,2
Agua	421	417	838	0,4
Alimentación, bebidas	5262	562	5824	2,5
Automóviles usados	2748	321	3069	1,3
Automóviles nuevos	1759	566	2325	1,0
Automóviles (reparación)	3455	560	4015	1,7
Compañías de seguros	3988	1549	5537	2,4
Electricidad	28457	3282	31739	13,7
Electrodomésticos	12963	1422	14385	6,2
Electrodomésticos SAT	826	406	1232	0,5
Gas	3026	653	3679	1,6
Hostelería, Restaurantes	4392	732	5124	2,2
Muebles	952	616	1568	0,7
Reparaciones del hogar	3786	771	4557	2,0
Calzado, ropa	2877	506	3383	1,5
Sanidad pública	4203	338	4541	2,0
Sanidad privada	1747	427	2174	0,9
Servicios bancarios y financieros	17246	4559	21805	9,4
Telecomunicaciones	28902	6518	35420	15,3
Tintorerías	533	131	664	0,3
Transportes	6747	881	7628	3,3
Vivienda*	26493	5929	32422	14,0
Varios	22124	7946	30070	13,0
TOTAL	187376	43514	230890	100,0

*Dentro del sector *Vivienda* se incluye vivienda en propiedad, en arrendamiento, comunidades de propietarios y el régimen de tiempo compartido.

