

Los problemas con las telecomunicaciones crecen un 20% durante el año 2009

El sector de Telecomunicaciones continúa creciendo un año más y vuelve a ser el que más problemas presenta, Vivienda baja sus datos un 73% respecto a 2005 y 8 de cada diez consumidores reconoce que no ha reclamado en ninguna ocasión en los últimos tres años.

CECU ha recopilado los datos de las consultas y reclamaciones efectuadas por los consumidores en sus oficinas durante el pasado año. *Telecomunicaciones, Electricidad, Servicios bancarios y financieros, Vivienda y Electrodomésticos* son, por este orden, los sectores que más problemas presentaron a los ciudadanos durante 2009.

Especial significación tiene este año el incremento del sector de **Telecomunicaciones**. Los problemas con la telefonía fija y móvil y con el acceso a internet se han incrementado en 2009 casi un 20%, llegando a más de **42.000 incidencias** entre las cuales se cuentan cerca de 8.000 reclamaciones. **Por tercer año consecutivo** este es el ámbito del consumo que más problemas cosecha, siendo los relacionados con las cláusulas de penalización, los programas de puntos, el cambio de condiciones en las tarifas, la facturación o la gestión de bajas las principales causas de este incremento.

El sector de **Electricidad** se sitúa como segundo en incidencias tras los problemas suscitados con las **facturaciones de la luz** (especialmente con las lecturas estimadas y reales) en el año pasado superando las 25.000, de las cuales casi 6.000 se refieren a reclamaciones. El tercer sector más problemático es el de **Servicios bancarios y financieros**, que cosecha cerca de 20.000 incidencias, siendo **el segundo que más reclamaciones** ha suscitado: más de 7.500, casi tantas como *Telecomunicaciones*. Las **revisiones hipotecarias** a raíz de la bajada de tipos (especialmente con los casos de *suelos hipotecarios*), la aplicación de nuevas **comisiones** bancarias o las incidencias con las **cláusulas SWAP** centran sus problemas.

Mención aparte merece el apartado de **Vivienda** que, tras muchos años siendo el más reclamado, baja en 2009 al **cuarto puesto** en problemáticas, dejando más de 17.000 consultas y reclamaciones. La **caída del consumo** en el sector inmobiliario se evidencia a través de estos datos que son los más bajos en muchos años y suponen, por ejemplo, **un 73% menos** que los datos máximos alcanzados en **2005**.

En los **resultados generales**, los datos indican un descenso en el número de incidencias en el año 2009, siendo un 12% inferiores a los de 2008. Así, durante el año pasado se recibieron más de 201.000 consultas y reclamaciones, frente a las cerca de 231.000 de 2008. La **caída del consumo**



en el actual contexto de crisis se encuentra, seguramente, detrás de estos datos.

En cualquier caso, el nuestro sigue siendo un país en el que no se reclama lo suficiente, tal y como indican los datos de una reciente *elaborada por Simple Lógica* que muestra que **sólo un 20% de los consumidores ha reclamado**