

ESTADÍSTICA DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE CECU 2010

El sector de *Transportes* triplica sus consultas y reclamaciones en 2010

Si *Transportes* ha sido el que más ha crecido, *Telecomunicaciones* continúa siendo el que más problemas genera a los consumidores. Este sector vuelve a crecer un 10% (más de un 30% en dos años) y marca una cifra récord de incidencias: más de 46.000.

CECU ha recopilado los datos de las consultas y reclamaciones efectuadas por los consumidores en sus oficinas durante el año 2010. *Telecomunicaciones*, *Transportes*, *Vivienda*, *Servicios financieros* y *Electricidad* son, por este orden, los sectores que más problemas presentaron a los ciudadanos durante 2010.

Este año es necesario hacer una mención especial al **apartado que más ha crecido** en cuanto a su problemática: ***Transportes***. Este sector entra **por primera vez entre los cinco** que más incidencias han creado a los usuarios, pasando de 6.359 en el año 2009 a 20.039 en 2010, lo que supone un incremento del 215%. Hemos vivido un año difícil en este apartado con unos usuarios que han tenido que sufrir diferentes huelgas (las de controladores, en transportes públicos como el metro de Madrid...), constantes subidas de tarifas o problemas meteorológicos (como la incidencia con el volcán islandés Eyjafjalla)... Con estas cifras, *Transportes* representó en 2010 casi el 10% de todas las consultas y reclamaciones recibidas en CECU.

Las cifras del sector anterior se quedan bastante cortas si las comparamos con las del apartado ***Telecomunicaciones***. Por cuarto año consecutivo, este vuelve a ser el **sector más problemático y alcanza una cifra récord** de 46.431 incidencias, un 10% más que en 2009 y un 30% más que en 2008. Estos datos vuelven a evidenciar la necesidad de que las administraciones y las empresas se comprometan con los múltiples problemas que sufren los consumidores en este aspecto: problemas con las portabilidades entre operadoras, incidencias con los *sms Premium*, incumplimiento de las ofertas, conflictos con las facturaciones, deficientes servicios de atención al cliente... Más de **dos de cada diez consumidores que reclaman lo hacen a este sector**.

A cierta distancia de los anteriores se sitúan *Vivienda*, *Servicios financieros* y *Electricidad*. El de ***Vivienda*** vuelve a **reducir sus cifras por quinto año consecutivo**, pasando de las más de 42.000 consultas y reclamaciones que recibió en 2006 a las 14.530 de 2010. Este descenso del 76% está en clara consonancia con la crisis que vive el sector tras la explosión de la burbuja



inmobiliaria y, con ella, el descenso en la compraventa de vivienda; en lo que respecta al sector de **Servicios financieros** el mismo enfriamiento del sector inmobiliario, así como el frenazo al crédito, ha incidido sin duda en un **descenso del 16% respecto a 2009**. Pese a ello, este sector **sigue generando muchos problemas** a los usuarios (más de 14.000 consultas y reclamaciones), principalmente en aspectos como las cláusulas suelo o techo de los préstamos hipotecarios y especialmente este año con la multiplicación del cobro de comisiones. En lo que respecta al sector de **Electricidad, baja significativamente** su número de consultas y reclamaciones respecto a 2009, un año, junto a 2008, de grandes problemas en el sector por los cambios que se introdujeron en el mismo. Sin embargo, sigue recogiendo una **cifra muy importante de consultas y reclamaciones**, cerca de 14.000, (especialmente si se tiene en cuenta hace cinco años apenas se superaban las 1.000) con problemas que continúan pendientes de resolución: lecturas de contadores esporádicas, facturaciones erróneas, problemas con el suministro...

En los **datos generales**, se observa un ligero **incremento del 2%** en el número de incidencias alcanzando en 2010 las 205.806 consultas y reclamaciones, frente a las 201.716 de 2009. Durante el año pasado se recibieron más de 160.000 consultas (subieron un 3%) y más de 40.000 reclamaciones (bajaron un 3%).

LOS CINCO SECTORES CON MÁS CONSULTAS Y RECLAMACIONES EN 2010

SECTORES	CONSULTAS	RECLAMACIONES	TOTAL
Telecomunicaciones	37924	8507	46431
Transportes	17706	2333	20039
Vivienda	10830	3700	14530
Servicios financieros	10047	3970	14017
Electricidad	10839	2942	13781

Área de Comunicación, **CECU**

