

# OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC Zaragoza)



DATOS ESTADÍSTICOS EN CONSUMO  
AÑO 2019



**Zaragoza**  
AYUNTAMIENTO



**OMIC**

Oficina Municipal de  
Información al Consumidor

## INFORME ESTADISTICO OMIC 2019



Un año más la Oficina de Consumo del Ayuntamiento (**OMIC Zaragoza**) ha prestado servicio a los vecinos y vecinas de la Ciudad y sus Barrios, continuando con su larga trayectoria desde su creación en 1983.

Su controvertida ubicación en la planta baja de la Casa Consistorial de Plaza del Pilar, en un espacio quizás no apto para determinados usos de oficina de atención presencial al público, dados los inconvenientes objetivamente apreciados, no ha sido óbice para que los usuarios/as hayan hecho una utilización responsable de los servicios de la OMIC: información, asesoramiento y mediación amistosa ante una reclamación presentada.

Especialmente, han sido objeto de atención personas y familias afectadas por situaciones de vulnerabilidad socio-cultural y económica derivadas de múltiples causas en una coyuntura previa al año de pandemia por el COVID-19. También personas mayores víctimas de engaños, fraudes y estafas, y colectivos objeto de exclusión social, etc.

Para los detractores de las OMIC –que los hay, aunque parezca ilógico–, es necesario informarles que este servicio básico, obligatorio y gratuito, de titularidad municipal como competencia propia recogida en las leyes, no puede hacer competencia desleal a los despachos y profesionales de la abogacía, y a otras asesorías o consultorías especializadas, ni constituye un órgano adversario u oponente de las empresas, productores o fabricantes, distribuidores y comerciantes, cuando actúa en la defensa de los intereses de las personas consumidoras y usuarias, dónde se fomenta la seguridad y la calidad de bienes, productos y servicios que se ofertan en el mercado, y se hace uso de técnicas como la mediación y el arbitraje para la resolución de conflictos de forma amistosa, evitando la conflictividad judicial.

En definitiva, es un servicio público que tiene una gran aceptación y recorrido en nuestra sociedad, siempre que la Administración y sus órganos rectores así lo consideren, y los usuarios/as lo demanden. No olvidemos que aquellos derechos recogidos en las leyes que no se divulgan ni ejercitan, pueden caer en el desconocimiento y olvidarse en su práctica por ejercientes y obligados con el paso del tiempo.

Aquí ofrecemos, con retraso, los datos estadísticos consolidados, anonimizados y disociados, obtenidos en base a las solicitudes presentadas y recibidas por diferentes vías en la OMIC y sus PIC (Puntos de Información al Consumidor) que gestionan las Asociaciones de Consumidores colaboradoras de la Administración municipal.

Zaragoza, diciembre de 2020.

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

# INDICE

Presentación informe 2019 .....	<b>Página 3</b>
<b>OMIC</b> .....	<b>Página 5</b>
Resumen Estadísticas .....	<b>Página 8</b>
<b>PIC's (Puntos de Información de Consumo)</b> .....	<b>Página 9</b>
Actur / Delicias	
El Rabal / San José	
Torrero / Universidad	
<b>PUNTOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADOS</b> .....	<b>Página 17</b>
Financieros (AICAR-ADICAE) / Telecomunicaciones (ACTORA)	
Vivienda (UCA)	
Resumen General .....	<b>Página 21</b>



**OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR**  
Ayuntamiento de Zaragoza—Plaza del Pilar, n.º 18

## ATENCIÓN PRESENCIAL

TIPO	
	incidencias
Consulta	249
Denuncia	6
Queja	1
Reclamación	999
<b>TOTAL</b>	<b>1.255</b>

SECTOR	
	incidencias
Alimentación	6
Automoción	70
Bancos	4
Comercio electrónico	60
Electrodomésticos	65
Energía eléctrica	95
Enseñanza	10
Gas	58
Joyerías	1
Juguetes	4
Muebles	46
Ocio/espectáculos/actividades	15
Otros	57
Prestación servicios domicilio	43
Sanidad	10
Seguros	533
Telecomunicaciones	19
Textil/Calzado	2
Tintorerías	73
Transportes	36
Turismo (Agencias, Hostelería ...)	19
Vivienda	29
<b>TOTAL</b>	<b>1.255</b>

	incidencias
Asociación Consumidores	3
Dirección Gral. Consumo	0
Información/Resolución	176
Mediación	1.003
OCIC/OMIC	1
Otros departamentos DGA	14
Servicio provincial	10
Vía Arbitraje de Consumo	9
Otros	39
<b>TOTAL</b>	<b>1.255</b>

MOTIVOS	
	incidencias
Conflictos entre particulares	9
Etiquetado	8
Fraude/Calidad	2
Garantías	133
Incumplimiento de contrato	326
Información General	93
Irregularidades Facturas	423
Irregularidades Prestación	256
Normalización y condiciones	2
Peso/volumen	0
Precios	3
<b>TOTAL</b>	<b>1.255</b>

DATOS PERSONALES	
	incidencias
Localidad	Zaragoza
Provincia	Zaragoza
Hombres	532
Mujeres	709
Sin definir	14
<b>TOTAL</b>	<b>1.255</b>
Edad	
<27	0
De 27 a 39	0
De 40 a 52	0
De 53 a 65	0
>66	0
<b>TOTAL</b>	<b>1.255</b>

**OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR**  
Ayuntamiento de Zaragoza—Plaza del Pilar, n.º 18

## ATENCIÓN TELEFÓNICA

TIPO	
	incidencias
Consulta	3.208
Denuncia	1
Queja	
Reclamación	59
<b>TOTAL</b>	<b>3.268</b>

DESTINO	
	incidencias
Asociación Consumidores	
Dirección Gral. Consumo	
Información/Resolución	
Mediación	
OCIC/OMIC	
Otros departamentos DGA	
Servicio provincial	
Vía Arbitraje de Consumo	
Otros	
<b>TOTAL</b>	<b>3.268</b>

SECTOR	
	incidencias
Alimentación	37
Automoción	204
Bancos	250
Comercio electrónico	97
Electrodomésticos	82
Energía eléctrica	194
Enseñanza	56
Gas	201
Joyerías	61
Juguetes	77
Muebles	132
Ocio/espectáculos/actividades	62
Otros	176
Prestación servicios domicilio	73
Sanidad	163
Seguros	729
Telecomunicaciones	119
Textil/Calzado	74
Tintorerías	99
Transportes	74
Turismo (Agencias, Hostelería ...)	226
Vivienda	82
<b>TOTAL</b>	<b>3.268</b>

MOTIVOS	
	incidencias
Conflictos entre particulares	3
Etiquetado	0
Fraude/Calidad	0
Garantías	2
Incumplimiento de contrato	1
Información General	3.259
Irregularidades Facturas	1
Irregularidades Prestación	1
Normalización y condiciones	0
Peso/volumen	0
Precios	1
<b>TOTAL</b>	<b>3.268</b>

DATOS PERSONALES	
	incidencias
Localidad	Zaragoza
Provincia	Zaragoza
Hombres	1.612
Mujeres	1.606
Sin definir	50
<b>TOTAL</b>	<b>3.268</b>
Edad	
<27	0
De 27 a 39	0
De 40 a 52	0
De 53 a 65	0
>66	0
<b>TOTAL</b>	<b>3.268</b>

**OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR**  
Ayuntamiento de Zaragoza—Plaza del Pilar, n.º 18

## ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO Y WEB.

TIPO	
	incidencias
Consulta	627
Denuncia	125
Queja	
Reclamación	145
<b>TOTAL</b>	<b>897</b>

SECTOR	
	incidencias
Alimentación	1
Automoción	23
Bancos	41
Comercio electrónico	114
Electrodomésticos	34
Energía eléctrica	38
Enseñanza	3
Gas	3
Joyerías	
Juguetes	
Muebles	53
Ocio/espectáculos/actividades	95
Otros	10
Prestación servicios domicilio	12
Sanidad	17
Seguros	250
Telecomunicaciones	11
Textil/Calzado	
Tintorerías	15
Transportes	68
Turismo (Agencias, Hostelería ...)	19
Vivienda	90
<b>TOTAL</b>	<b>897</b>

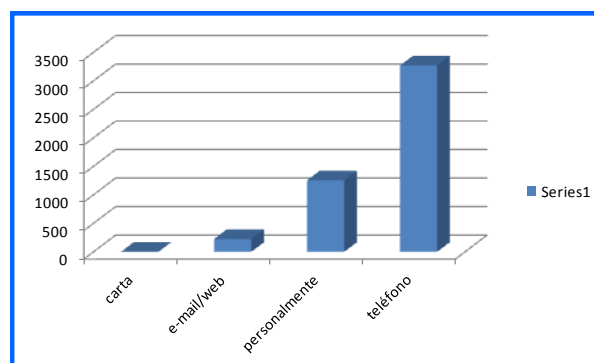
DESTINO	
	incidencias
Asociación Consumidores	15
Dirección Gral. Consumo	0
Información/Resolución	0
Mediación	0
OCIC/OMIC	835
Otros departamentos DGA	3
Servicio provincial	0
Vía Arbitraje de Consumo	19
Otros	25
<b>TOTAL</b>	<b>897</b>

MOTIVOS	
	incidencias
Conflictos entre particulares	0
Etiquetado	0
Fraude/Calidad	0
Garantías	0
Incumplimiento de contrato	0
Información General	897
Irregularidades Facturas	0
Irregularidades Prestación	0
Normalización y condiciones	0
Peso/volumen	0
Precios	0
<b>TOTAL</b>	<b>897</b>

DATOS PERSONALES	
	incidencias
Localidad	Zaragoza
Provincia	Zaragoza
Hombres	419
Mujeres	478
Sin definir	0
<b>TOTAL</b>	<b>897</b>
Edad	
<27	0
De 27 a 39	0
De 40 a 52	0
De 53 a 65	0
>66	0
<b>TOTAL</b>	<b>897</b>

**OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR**  
 Ayuntamiento de Zaragoza—Plaza del Pilar, n.º 18

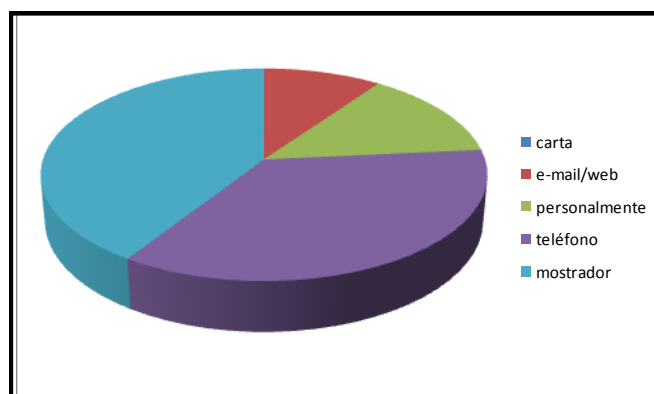
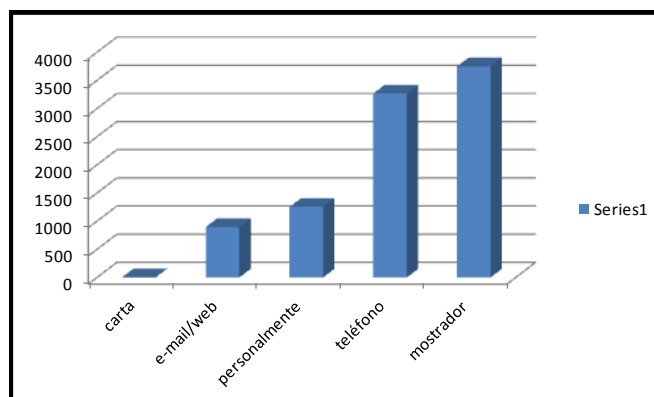
SOPORTE	
	incidencias
Carta	4
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	897
Fax	0
Personalmente	1.255
Teléfono	3.268
<b>TOTAL</b>	<b>5.424</b>



A estas incidencias hay que añadir las atendidas en mostrador, no especificadas, y que no requirieron atención personalizada de los asesores al ser sólo meras consultas. Fueron un total de **3.750**.

Estas incidencias sumadas a las atendidas dan un total de **9.174** incidencias atendidas por la oficina del OMIC durante 2019.

OMIC RESUMEN	
	incidencias
Soporte	5.424
No contabilizados	3.750
<b>TOTAL</b>	<b>9.174</b>







# OMIC

Oficina Municipal de  
Información al Consumidor

## PIC's

### (Puntos de Información de Consumo)

Actur

Delicias

El Rabal

San José

Torrero

Universidad



# OMIC

Oficina Municipal de  
Información al Consumidor

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

<b>SOPORTE</b>	
	incidencias
Carta	0
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	0
Fax	0
Personalmente	936
Teléfono	47
<b>TOTAL</b>	<b>983</b>

<b>DESTINO</b>	
	incidencias
Asociación Consumidores	518
Dirección Gral. Consumo	1
Información/Resolución	0
Mediación	462
OCIC/OMIC	1
Otros departamentos DGA	23
Servicio provincial	121
Vía Arbitraje de Consumo	16
Otros	315
<b>TOTAL</b>	<b>983</b>

<b>TIPO</b>	
	incidencias
Consulta	414
Denuncia	35
Queja	0
Reclamación	534
<b>TOTAL</b>	<b>983</b>

<b>MOTIVOS</b>	
	incidencias
Conflictos entre particulares	63
Etiquetado	0
Fraude/Calidad	4
Garantías	43
Incumplimiento de contrato	422
Información General	166
Irregularidades Facturas	165
Irregularidades Prestación	177
Normalización y condiciones	0
Peso/volumen	0
Precios	3
<b>TOTAL</b>	<b>983</b>

<b>SECTOR</b>	
	incidencias
Alimentación	1
Automoción	41
Bancos	96
Comercio electrónico	35
Electrodomésticos	51
Energía eléctrica	54
Enseñanza	6
Gas	45
Joyerías	0
Juguetes	0
Muebles	26
Ocio/espectáculos/actividades	9
Otros	13
Prestación servicios domicilio	19
Sanidad	102
Seguros	275
Telecomunicaciones	8
Textil/Calzado	1
Tintorerías	8
Transportes	30
Turismo (Agencias, Hostelería ...)	24
Vivienda	139
<b>TOTAL</b>	<b>983</b>

<b>DATOS PERSONALES</b>	
	incidencias
Localidad	Zaragoza
Provincia	Zaragoza
Hombres	406
Mujeres	576
Sin definir	1
<b>TOTAL</b>	<b>983</b>
<b>Edad</b>	
<27	16
De 27 a 39	25
De 40 a 52	268
De 53 a 65	211
>66	314
Sin especificar	149
<b>TOTAL</b>	<b>983</b>

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

<b>SOPORTE</b>	
	incidencias
Carta	0
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	0
Fax	0
Personalmente	963
Teléfono	3
<b>TOTAL</b>	<b>966</b>

<b>DESTINO</b>	
	incidencias
Asociación Consumidores	22
Dirección Gral. Consumo	5
Información/Resolución	180
Mediación	608
OCIC/OMIC	0
Otros departamentos DGA	3
Servicio provincial	5
Vía Arbitraje de Consumo	36
Otros	107
<b>TOTAL</b>	<b>966</b>

<b>TIPO</b>	
	incidencias
Consulta	361
Denuncia	3
Queja	6
Reclamación	596
<b>TOTAL</b>	<b>966</b>

<b>MOTIVOS</b>	
	incidencias
Conflictos entre particulares	8
Etiquetado	0
Fraude/Calidad	49
Garantías	27
Incumplimiento de contrato	147
Información General	219
Irregularidades Facturas	281
Irregularidades Prestación	221
Normalización y condiciones	7
Peso/volumen	0
Precios	7
<b>TOTAL</b>	<b>966</b>

<b>SECTOR</b>	
	incidencias
Alimentación	4
Automoción	63
Bancos	47
Comercio electrónico	20
Electrodomésticos	15
Energía eléctrica	82
Enseñanza	8
Gas	21
Joyerías	2
Juguetes	0
Muebles	32
Ocio/espectáculos/actividades	8
Otros	3
Prestación servicios domicilio	13
Sanidad	63
Seguros	338
Telecomunicaciones	14
Textil/Calzado	0
Tintorerías	23
Transportes	22
Turismo (Agencias, Hostelería ...)	66
Vivienda	122
<b>TOTAL</b>	<b>966</b>

<b>DATOS PERSONALES</b>	
	incidencias
Localidad	Zaragoza
Provincia	Zaragoza
Hombres	446
Mujeres	520
Sin definir	0
<b>TOTAL</b>	<b>966</b>
<b>Edad</b>	
<27	22
De 27 a 39	202
De 40 a 52	284
De 53 a 65	251
>66	206
Sin definir	1
<b>TOTAL</b>	<b>966</b>

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

<b>SOPORTE</b>	
	incidencias
Carta	0
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	0
Fax	0
Personalmente	379
Teléfono	0
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>

<b>DESTINO</b>	
	incidencias
Asociación Consumidores	0
Dirección Gral. Consumo	0
Información/Resolución	81
Mediación	198
OCIC/OMIC	67
Otros departamentos DGA	0
Servicio provincial	7
Vía Arbitraje de Consumo	6
Otros	20
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>

<b>TIPO</b>	
	incidencias
Consulta	151
Denuncia	1
Queja	1
Reclamación	226
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>

<b>MOTIVOS</b>	
	incidencias
Conflictos entre particulares	10
Etiquetado	0
Fraude/Calidad	8
Garantías	36
Incumplimiento de contrato	96
Información General	61
Irregularidades Facturas	112
Irregularidades Prestación	23
Normalización y condiciones	26
Peso/volumen	0
Precios	7
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>

<b>SECTOR</b>	
	incidencias
Alimentación	0
Automoción	14
Bancos	15
Comercio electrónico	26
Electrodomésticos	8
Energía eléctrica	38
Enseñanza	7
Gas	7
Joyerías	0
Juguetes	2
Muebles	4
Ocio/espectáculos/actividades	1
Otros	16
Prestación servicios domicilio	5
Sanidad	25
Seguros	142
Telecomunicaciones	4
Textil/Calzado	0
Tintorerías	6
Transportes	11
Turismo (Agencias, Hostelería ...)	16
Vivienda	32
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>

<b>DATOS PERSONALES</b>	
	incidencias
Localidad	Zaragoza
Provincia	Zaragoza
Hombres	0
Mujeres	0
Sin definir	0
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>
<b>Edad</b>	
<27	0
De 27 a 39	0
De 40 a 52	0
De 53 a 65	0
>66	0
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>

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

<b>SOPORTE</b>	
	incidencias
Carta	0
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	0
Fax	0
Personalmente	503
Teléfono	0
<b>TOTAL</b>	<b>503</b>

<b>DESTINO</b>	
	incidencias
Asociación Consumidores	1
Dirección Gral. Consumo	0
Información/Resolución	71
Mediación	238
OCIC/OMIC	160
Otros departamentos DGA	0
Servicio provincial	3
Vía Arbitraje de Consumo	10
Otros	20
<b>TOTAL</b>	<b>503</b>

<b>TIPO</b>	
	incidencias
Consulta	197
Denuncia	0
Queja	0
Reclamación	306
<b>TOTAL</b>	<b>503</b>

<b>MOTIVOS</b>	
	incidencias
Conflictos entre particulares	13
Etiquetado	0
Fraude/Calidad	7
Garantías	39
Incumplimiento de contrato	114
Información General	103
Irregularidades Facturas	155
Irregularidades Prestación	51
Normalización y condiciones	17
Peso/volumen	0
Precios	4
<b>TOTAL</b>	<b>503</b>

<b>SECTOR</b>	
	incidencias
Alimentación	0
Automoción	12
Bancos	27
Comercio electrónico	32
Electrodomésticos	10
Energía eléctrica	40
Enseñanza	4
Gas	10
Joyerías	2
Juguetes	2
Muebles	13
Ocio/espectáculos/actividades	4
Otros	16
Prestación servicios domicilio	11
Sanidad	27
Seguros	204
Telecomunicaciones	10
Textil/Calzado	3
Tintorerías	17
Transportes	12
Turismo (Agencias, Hostelería ...)	19
Vivienda	28
<b>TOTAL</b>	<b>503</b>

<b>DATOS PERSONALES</b>	
	incidencias
Localidad	Zaragoza
Provincia	Zaragoza
Hombres	0
Mujeres	0
Sin definir	0
<b>TOTAL</b>	<b>503</b>
<b>Edad</b>	
<27	0
De 27 a 39	0
De 40 a 52	0
De 53 a 65	0
>66	0
<b>TOTAL</b>	<b>503</b>

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

<b>SOPORTE</b>	
	incidencias
Carta	0
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	0
Fax	0
Personalmente	181
Teléfono	0
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>

<b>DESTINO</b>	
	incidencias
Asociación Consumidores	2
Dirección Gral. Consumo	2
Información/Resolución	5
Mediación	24
OCIC/OMIC	126
Otros departamentos DGA	0
Servicio provincial	4
Vía Arbitraje de Consumo	7
Otros	11
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>

<b>TIPO</b>	
	incidencias
Consulta	102
Denuncia	5
Queja	1
Reclamación	73
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>

<b>MOTIVOS</b>	
	incidencias
Conflictos entre particulares	1
Etiquetado	0
Fraude/Calidad	3
Garantías	12
Incumplimiento de contrato	16
Información General	62
Irregularidades Facturas	46
Irregularidades Prestación	33
Normalización y condiciones	6
Peso/volumen	0
Precios	2
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>

<b>SECTOR</b>	
	incidencias
Alimentación	0
Automoción	7
Bancos	7
Comercio electrónico	4
Electrodomésticos	1
Energía eléctrica	15
Enseñanza	3
Gas	8
Joyerías	0
Juguetes	0
Muebles	6
Ocio/espectáculos/actividades	3
Otros	9
Prestación servicios domicilio	1
Sanidad	13
Seguros	61
Telecomunicaciones	4
Textil/Calzado	0
Tintorerías	5
Transportes	8
Turismo (Agencias, Hostelería ...)	15
Vivienda	11
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>

<b>DATOS PERSONALES</b>	
	incidencias
Localidad	Zaragoza
Provincia	Zaragoza
Hombres	0
Mujeres	0
Sin definir	0
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>
<b>Edad</b>	
<27	0
De 27 a 39	0
De 40 a 52	0
De 53 a 65	0
>66	0
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>

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

<b>SOPORTE</b>	
	incidencias
Carta	0
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	0
Fax	0
Personalmente	200
Teléfono	0
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>

<b>DESTINO</b>	
	incidencias
Asociación Consumidores	0
Dirección Gral. Consumo	0
Información/Resolución	47
Mediación	104
OCIC/OMIC	19
Otros departamentos DGA	0
Servicio provincial	1
Vía Arbitraje de Consumo	9
Otros	20
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>

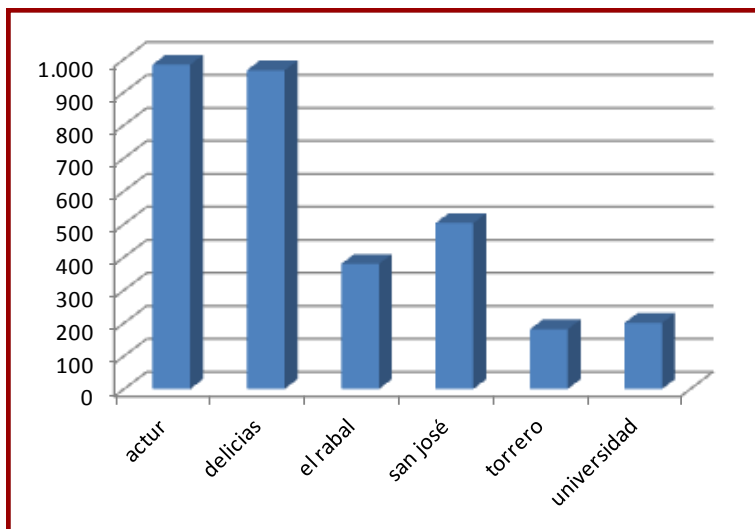
<b>TIPO</b>	
	incidencias
Consulta	92
Denuncia	0
Queja	0
Reclamación	108
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>

<b>MOTIVOS</b>	
	incidencias
Conflictos entre particulares	6
Etiquetado	0
Fraude/Calidad	1
Garantías	13
Incumplimiento de contrato	58
Información General	32
Irregularidades Facturas	56
Irregularidades Prestación	23
Normalización y condiciones	6
Peso/volumen	0
Precios	5
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>

<b>SECTOR</b>	
	incidencias
Alimentación	0
Automoción	7
Bancos	11
Comercio electrónico	2
Electrodomésticos	3
Energía eléctrica	8
Enseñanza	0
Gas	5
Joyerías	0
Juguetes	0
Muebles	1
Ocio/espectáculos/actividades	0
Otros	9
Prestación servicios domicilio	6
Sanidad	26
Seguros	70
Telecomunicaciones	2
Textil/Calzado	0
Tintorerías	11
Transportes	9
Turismo (Agencias, Hostelería ...)	15
Vivienda	15
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>

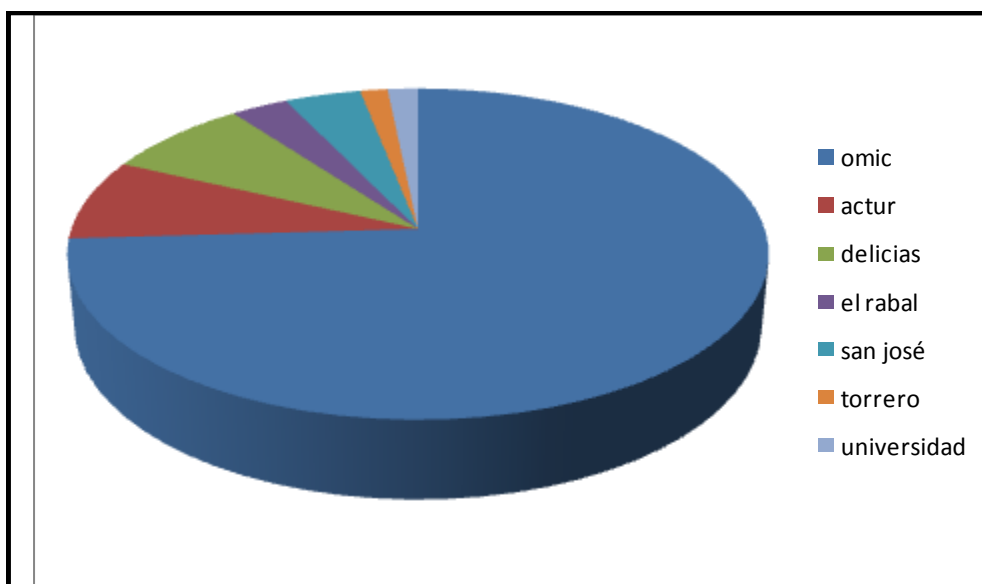
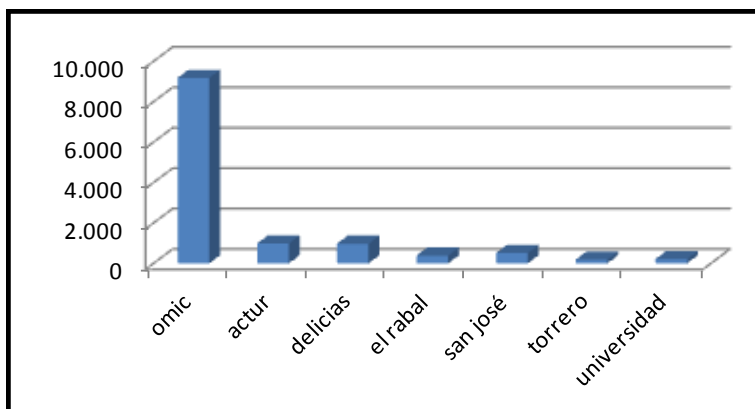
<b>DATOS PERSONALES</b>	
	incidencias
Localidad	Zaragoza
Provincia	Zaragoza
Hombres	0
Mujeres	0
Sin definir	0
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>
<b>Edad</b>	
<27	0
De 27 a 39	0
De 40 a 52	0
De 53 a 65	0
>66	0
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>

Resumen PIC 's	
	incidencias
Actur	983
Delicias	966
El Rabal	379
San José	503
Torrero	181
Universidad	200
<b>TOTAL</b>	<b>3.212</b>



El total de incidencias atendidas directamente en las oficinas del Ayuntamiento de Zaragoza durante el año 2019 asciende a **12.386**.

Resumen 2019	
	incidencias
OMIC	9.174
Actur	983
Delicias	966
El Rabal	379
San José	503
Torrero	181
Universidad	200
<b>TOTAL</b>	<b>12.386</b>







**OMIC**

Oficina Municipal de  
Información al Consumidor

## **PUNTOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADOS**

Financieros (AICAR-ADICAE)

Telecomunicaciones (ACTORA)

Vivienda (UCA)



**OMIC**

Oficina Municipal de  
Información al Consumidor

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

SOPORTE	
	incidencias
Carta	0
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	2.577
Fax	0
Personalmente	1.944
Teléfono	4.429
<b>TOTAL</b>	<b>8.950</b>

DESTINO	
	incidencias
Asociación Consumidores	
Dirección Gral. Consumo	
Información/Resolución	7.504
Mediación	
OCIC/OMIC	
Otros departamentos DGA	
Servicio provincial	
Vía Arbitraje de Consumo	
Otros	1.446
<b>TOTAL</b>	<b>8.950</b>

TIPO	
	incidencias
Consulta	7.875
Denuncia	0
Queja	0
Reclamación	1.075
<b>TOTAL</b>	<b>8.950</b>

MOTIVOS	
	incidencias
Conflictos entre particulares	76
Etiquetado	0
Fraude/Calidad	24
Garantías	168
Incumplimiento de contrato	321
Información General	4.655
Irregularidades Facturas	62
Irregularidades Prestación	130
Normalización y condiciones	2.321
Peso/volumen	0
Precios	1.193
<b>TOTAL</b>	<b>8.950</b>

SECTOR	
	incidencias
Alimentación	
Automoción	
Bancos	5.203
Comercio electrónico	1.203
Electrodomésticos	
Energía eléctrica	
Enseñanza	
Gas	
Joyerías	
Juguetes	
Muebles	
Ocio/espectáculos/actividades	
Otros	
Prestación servicios domicilio	
Sanidad	2.021
Seguros	
Telecomunicaciones	
Textil/Calzado	
Tintorerías	
Transportes	
Turismo (Agencias, Hostelería ...)	523
Vivienda	
<b>TOTAL</b>	<b>8.950</b>

DATOS PERSONALES	
	incidencias
Localidad	Zaragoza
Provincia	Zaragoza
Hombres	3.927
Mujeres	5.023
Sin definir	0
<b>TOTAL</b>	<b>8.950</b>
Edad	
<27	26
De 27 a 39	859
De 40 a 52	2.628
De 53 a 65	3.425
>66	2.012
<b>TOTAL</b>	<b>8.950</b>

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

SOPORTE	
	incidencias
Carta	0
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	24
Fax	0
Personalmente	866
Teléfono	120
<b>TOTAL</b>	<b>1.010</b>

DESTINO	
	incidencias
Asociación Consumidores	0
Dirección Gral. Consumo	0
Información/Resolución	474
Mediación	299
OCIC/OMIC	0
Otros departamentos DGA	0
Servicio provincial	125
Vía Arbitraje de Consumo	89
Otros	23
<b>TOTAL</b>	<b>1.010</b>

TIPO	
	incidencias
Consulta	784
Denuncia	4
Queja	20
Reclamación	202
<b>TOTAL</b>	<b>1.010</b>

MOTIVOS	
	incidencias
Conflictos entre particulares	0
Etiquetado	0
Fraude/Calidad	0
Garantías	0
Incumplimiento de contrato	326
Información General	99
Irregularidades Facturas	585
Irregularidades Prestación	0
Normalización y condiciones	0
Peso/volumen	0
Precios	0
<b>TOTAL</b>	<b>1.010</b>

SECTOR	
	incidencias
Alimentación	
Automoción	
Bancos	
Comercio electrónico	
Electrodomésticos	
Energía eléctrica	
Enseñanza	
Gas	
Joyerías	
Juguetes	
Muebles	
Ocio/espectáculos/actividades	
Otros	
Prestación servicios domicilio	
Sanidad	
Seguros	
Telecomunicaciones	1.010
Textil/Calzado	
Tintorerías	
Transportes	
Turismo (Agencias, Hostelería ...)	
Vivienda	
<b>TOTAL</b>	<b>1.010</b>

DATOS PERSONALES	
	incidencias
Localidad	Zaragoza
Provincia	Zaragoza
Hombres	482
Mujeres	528
Sin definir	0
<b>TOTAL</b>	<b>1.010</b>
Edad	
<27	0
De 27 a 39	0
De 40 a 52	0
De 53 a 65	0
>66	248
<b>TOTAL</b>	<b>1.010</b>

## PUNTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR ESPECIALIZADO EN VI-VIENDA (UCA-UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN)

SOPORTE	
	incidencias
Carta	0
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	253
Fax	0
Personalmente	700
Teléfono	942
<b>TOTAL</b>	<b>1.895</b>

DESTINO	
	incidencias
Asociación Consumidores	0
Dirección Gral. Consumo	3
Información/Resolución	1333
Mediación	19
OCIC/OMIC	0
Otros departamentos DGA	127
Servicio provincial	0
Vía Arbitraje de Consumo	5
Otros	408
<b>TOTAL</b>	<b>1.895</b>

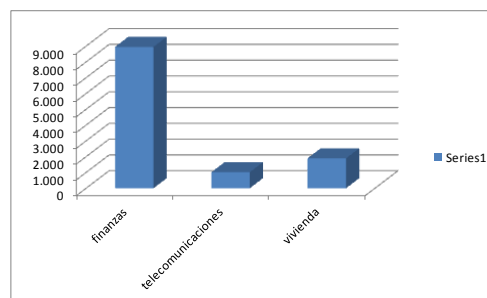
TIPO	
	incidencias
Consulta	1.895
Denuncia	0
Queja	0
Reclamación	0
<b>TOTAL</b>	<b>1.895</b>

MOTIVOS	
	incidencias
Conflictos entre particulares	90
Etiquetado	0
Fraude/Calidad	3
Garantías	167
Incumplimiento de contrato	777
Información General	653
Irregularidades Facturas	14
Irregularidades Prestación	73
Normalización y condiciones	55
Peso/volumen	0
Precios	63
<b>TOTAL</b>	<b>1.895</b>

SECTOR	
	incidencias
Alimentación	
Automoción	
Bancos	
Comercio electrónico	
Electrodomésticos	
Energía eléctrica	
Enseñanza	
Gas	
Joyerías	
Juguetes	
Muebles	
Ocio/espectáculos/actividades	
Otros	
Prestación servicios domicilio	
Sanidad	
Seguros	
Telecomunicaciones	
Textil/Calzado	
Tintorerías	
Transportes	
Turismo (Agencias, Hostelería ...)	
Vivienda	1.895
<b>TOTAL</b>	<b>1.895</b>

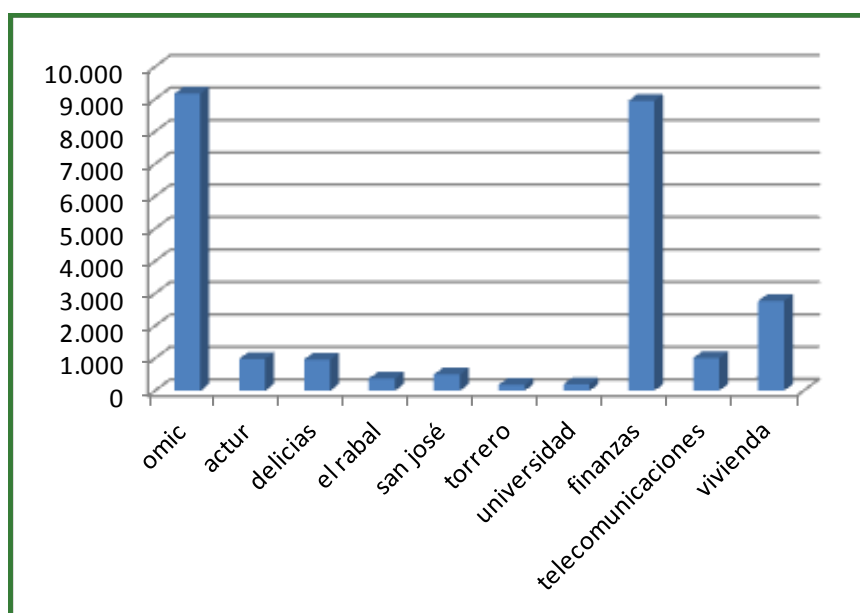
DATOS PERSONALES	
	incidencias
Localidad	Zaragoza
Provincia	Zaragoza
Hombres	906
Mujeres	898
Sin definir	91
<b>TOTAL</b>	<b>1.895</b>
Edad	
<27	115
De 27 a 39	165
De 40 a 52	201
De 53 a 65	108
>66	107
Sin definir	1.199
<b>TOTAL</b>	<b>1.895</b>

<b>Resumen Especializados</b>	
	incidencias
Finanzas (AICAR-ADICAE)	8.950
Telecomunicaciones (ACTORA)	1.010
Vivienda (UCA)	1.895
<b>TOTAL</b>	<b>11.855</b>

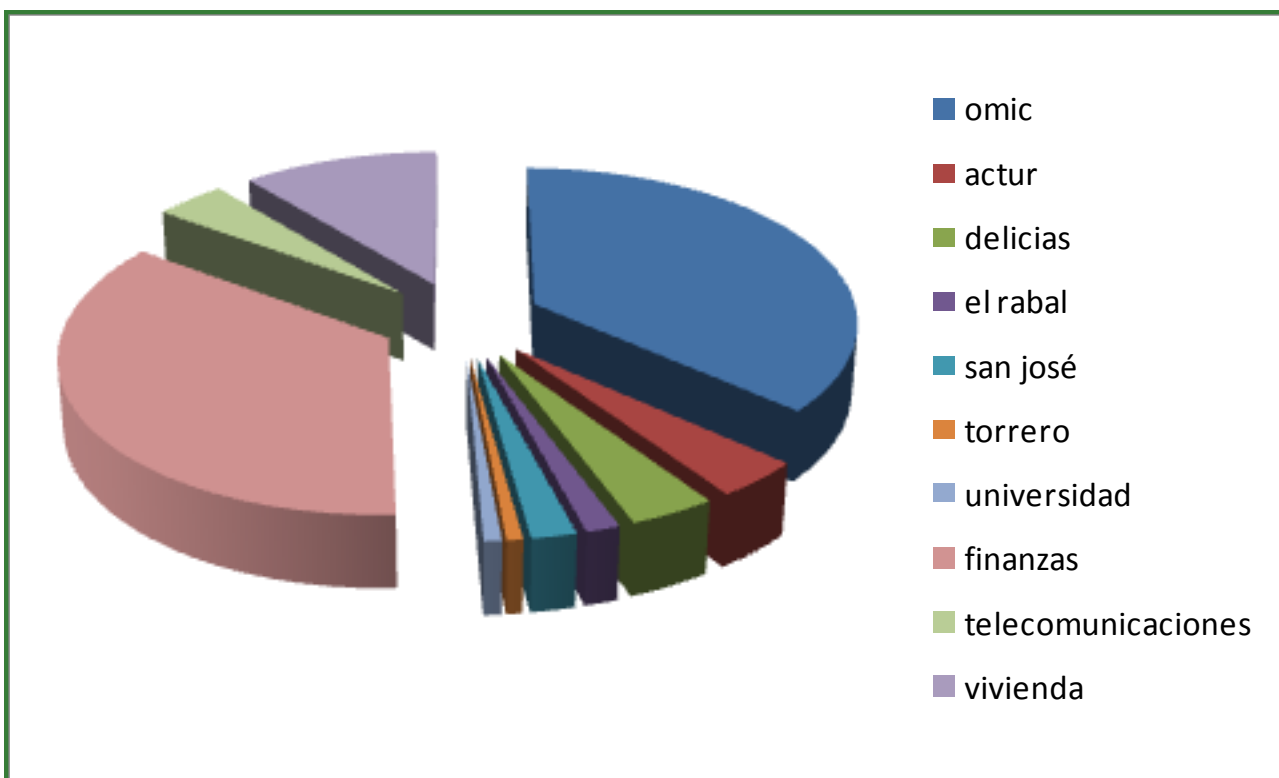
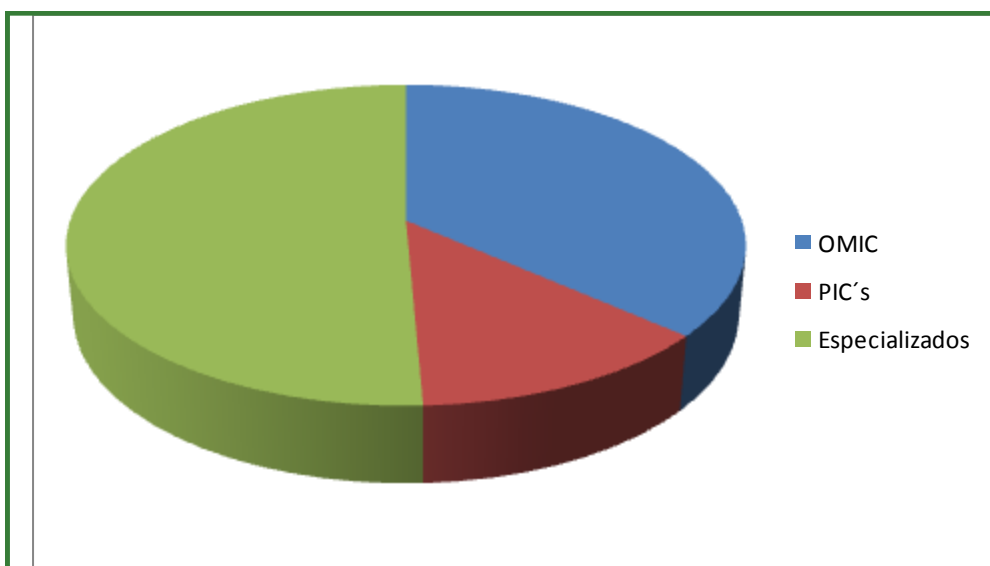
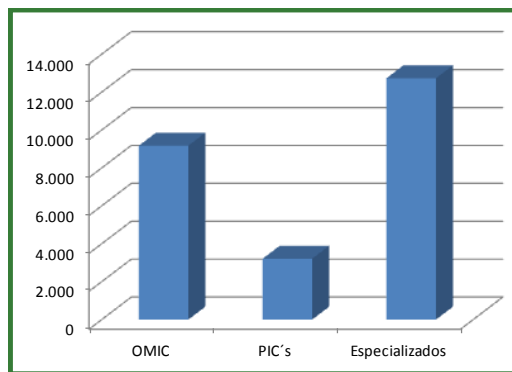


Estas incidencias sumadas a las atendidas por las oficinas OMIC y PIC’s del Ayuntamiento de Zaragoza, nos aportan un total de **24.241** incidencias atendidas a la ciudadanía durante 2019.

<b>Resumen 2019</b>	
	incidencias
OMIC	9.174
Actur	983
Delicias	966
El Rabal	379
San José	503
Torrero	181
Universidad	200
Especializado financiero	8.950
Especializado telecomunicaciones	1.010
Especializado vivienda	1.895
<b>TOTAL</b>	<b>24.241</b>



<b>RESUMEN 2019</b>	
	incidencias
OMIC	9.174
PIC's	3.212
Especializados	11.855
<b>TOTAL</b>	<b>24.241</b>





# OMIC

Oficina Municipal de  
Información al Consumidor



# OMIC

Oficina Municipal de  
Información al Consumidor

Textos : Fernando Tirado.

Estadísticas: Raquel Tejero.

Maquetación : Alfonso Peña.

# OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC Zaragoza)



Casa Consistorial  
Plaza N<sup>a</sup> Sra. del Pilar, 18, Planta Baja  
Teléfono 978 72 47 38  
correo-e: [omic@zaragoza.es](mailto:omic@zaragoza.es)



**Zaragoza**  
AYUNTAMIENTO