

0189401 2017

ENTRADA Nº.	018940/2017	DECRETO	EX	FECHA ENTRADA	21/02/2017
-------------	-------------	---------	----	---------------	------------

UNIDAD RESPONS.	26042 SERVICIO DE PRESUPUESTOS				
-----------------	--------------------------------	--	--	--	--

TEMA	M100 S/ ALEGACIONES PRESUPUESTOS				
------	-------------------------------------	--	--	--	--

TRAMITE	NN	PLAZO	00/03/00	EXPT. RELACIONADO	000000/0000
---------	----	-------	----------	-------------------	-------------

PROMOTOR		D.N.I.	9	00/00/0000
NOMBRE	ASOCIACION CONSUMIDORES SAN JORGE			
DOMICILIO	INDEPENDENCIA			
POBLACION			024	

<u>EMPLAZAMIENTO</u>		CLAVE CALLE		AREA REFERENCIA
DOMICILIO			000	00
POBLACION	ZARAGOZA			

FECHA
Nº ORDEN

FECHA
Nº ORDEN

FECHA
Nº ORDEN

FECHA
Nº ORDEN

FECHA
Nº ORDEN

FECHA
Nº ORDEN

FECHA
Nº ORDEN



6400 26042
FECHA 21-02-2017 HORA 12:42:37
N.ENTRADA 018940-2017
EX N-EXPORTE 0189401-2017
TEMA ~~FACT~~ UNIDAD ~~61455~~
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA
REGISTRO GENERAL

Integrada en Fuci

D. _____, con DNI _____ en su condición de Secretario de la ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES SAN JORGE con CIF. G 50709856, y domicilio en _____, ante el texto de Presupuestos 2017, publicado en BOPZ nº 27 fecha 03/02/2017, y exponiendo el perjuicio que se realiza al servicio de los Puntos de Información al Consumidor que se ofrece a los usuarios de forma gratuita, en tiempo y plazo, presenta las siguientes

ALEGACIONES

Con **carácter general**, el objetivo de este escrito es solicitar que se amplíe la partida del Presupuesto 2017. Estado de Gastos del Cógido 4931 22799 con la Denominación de la partida "Descentralización Oficina Municipal de Información al Consumidor" por resultar insuficiente, en el presupuesto aprobado inicialmente expresa 60.000 euros, cuando el servicio actual supone un gasto de 90.000 euros. Si no aumenta dicha partida, se incumpliría el pliego de condiciones del servicio ofertado, así como se pondría en riesgo la calidad del servicio municipal que actualmente está descentralizado.

Con **carácter específico**, se propone lo siguiente, sustituir el actual texto por:

CON 4931 22799 Descentralización Oficina Mpal de Información Consumidor 90.000

Lo que se solicita a los efectos de que se tengan esta alegación en su consideración y se recoja en el texto definitivo del Presupuesto 2017

Zaragoza, 20 de Febrero de 2017

Fdo: 


Secretario de la Asociación de Consumidores San Jorge

Dirigido a: Concejero de Economía.

La Almozara, Casablanca y Las Fuentes tendrán puntos de información al consumidor

● Se sumarán a los tres especializados y a los que ya había en Las Delicias, El Rabal, Torrero, Actur, San José y Universidad

ZARAGOZA. El Ayuntamiento de Zaragoza tiene previsto crear próximamente tres nuevos puntos de información al consumidor (PIC) en Zaragoza, que se sumarán a los nueve ya existentes (tres especializados y seis generalistas). Los nuevos PIC estarán situados en los barrios de La Almozara, Casablanca y Las Fuentes. Para ello, la partida presupuestaria destinada al conjunto de estas oficinas de orientación fue elevada en este ejercicio de 40.000 a 90.000 euros.

Los puntos de información al consumidor son un servicio público gratuito concebido para facilitar que los ciudadanos estén bien asesorados con respecto a sus derechos como consumidores y para facilitarles la tramitación de quejas y reclamaciones cuando consideran que han sido vulnerados esos derechos.

De los nueve PIC existentes hasta ahora, seis son de carácter generalista y se encuentran re-

partidos por los barrios de Las Delicias, El Rabal, Torrero, Actur, San José y Universidad. Además, hay tres puntos especializados: uno en vivienda (en la sede de la Unión de Consumidores de Aragón, en la calle Alfonso), otro en telecomunicaciones (en la sede de la Asociación de Consumidores Torre Ramona, en la calle San

Miguel) y otro en servicios financieros (en la sede de Aicar-Adicae, en la calle Gavín).

Todos los PIC son gestionados por asociaciones de consumidores, que atienden a los ciudadanos a veces en sus propias sedes y otras en oficinas situadas en edificios municipales (centros cívicos y juntas de distrito), me-

Más de 18.000 personas atendidas hasta junio

La memoria de los primeros seis meses de este año muestra que, entre todos los puntos de información al consumidor zaragozano y la Oficina Municipal, han sido atendidas 18.722 personas. La mayor parte (13.291) han sido consultas de los ciudadanos, pero ha habido también 3.978 reclamaciones, 178 quejas y 43 denuncias. Aparte de solicitar información general, los ciudadanos han

recurrido sobre todo a los servicios de estas oficinas por problemas relacionados con incumplimientos de contrato (1.419), irregularidades en la prestación de servicios (1.195) e irregularidades en las facturas (750). Los sectores que más atenciones han requerido han sido los bancos y servicios financieros (7.594), las telecomunicaciones (3.614), los seguros (1.532) y la vivienda

(1.210). No obstante, resulta llamativo que el suministro de gas haya casi triplicado en solo un semestre la cifra de todo el año pasado, con 302 atenciones frente a las 114 de 2015, y que las actividades de ocio hayan registrado en seis meses las mismas que en todo 2015 (64). También han sido elevadas por comparación las relativas a electrodomésticos y servicios a domicilio. **R. C. L.**

diante un contrato administrativo. Las bases para la concesión de los tres nuevos puntos no han sido publicadas todavía. En estos momentos, Aicar-Adicae gestiona el PIC de Las Delicias, la Asociación San Jorge se ocupa del que hay en el Actur y la Asociación Torre Ramona lleva los de Universidad, Torrero, San José y El Rabal.

El servicio de atención al consumidor se presta mediante asesores jurídicos especialistas en materia de consumo, en horarios y días publicitados, siguiendo los protocolos que establece la legislación estatal y autonómica.

Además de los PIC, el Ayuntamiento cuenta con una Oficina Municipal de Información al Consumidor, situada en la calle Boterón.

R. C. L.

SERVICIOS FINANCIEROS

8.652

El punto de información especializado en banca y seguros, que gestiona Aicar-Adicae, ha asistido a **8.652 ciudadanos que han requerido asesoría entre enero y junio** de este año. Ha habido 4.311 consultas telefónicas, 3.358 presenciales y 983 por correo electrónico.

OTROS SECTORES

Vivienda. El PIC especializado, que lleva la Unión de Consumidores de Aragón, ha atendido 883 casos, la mayoría peticiones de información general (584) y por incumplimiento de contrato (177). Los ciudadanos de entre 40 y 52 años son los que más atenciones han solicitado (319).

Telecomunicaciones. La Asociación Torre Ramona se ocupa de este PIC especializado, que ha llevado a cabo 1.020 atenciones hasta junio, de las cuales 519 han sido reclamaciones, 305, consultas; 164, quejas; y 42, denuncias. Ha habido 318 casos en los que se ha recurrido a la mediación y en 124, al arbitraje.

Nº EXPTE: 0120542/2017



AL REGISTRO GENERAL

Se devuelve este expediente al objeto de que el mismo sea descargado de entrada en Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) y remitirlo a Servicios de Presupuestos para que pos éste se proceda a la oportuna tramitación.

(ALEGACION presupuestos 2017)

Zaragoza, a 23 de febrero de 2017.



OFICINA MUNICIPAL DE
INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR
OMIC - ZARAGOZA

El **Director de OMIC Zaragoza.**

