



SERVICIO DE CONSUMO DE LA MANCOMUNIDAD HENARES-JARAMA

MEMORIA DE RECLAMACIONES Y CONSULTAS 2020

La oficina de consumo de la Mancomunidad Henares Jarama, gestionada por la Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid, durante el año 2020, realiza una labor de atención a los consumidores, encargándose de la atención de consultas, la tramitación de reclamaciones y denuncias planteadas e interpuestas por parte de todos los vecinos de los municipios que conforman la Mancomunidad Henares Jarama así como de la derivación de reclamaciones, que por motivos de competencia material o territorial, han de ser derivados a otros organismos públicos u oficinas municipales de información al consumidor.

Es evidente que la pandemia mundial que nos ha afectado a todo el mundo con sus horribles consecuencias, mediatiza esta memoria. Durante este durísimo periodo de confinamiento, desarrollamos un nuevo proceso de atención telefónica centralizada para que todos los vecinos durante el periodo de servicio habitual más el resto de horario diario de 10 a 20 horas y mientras duro el confinamiento tuvieran siempre un teléfono de atención.

Cabe destacar que el teléfono sirvió de apoyo a muchos vecinos que durante días encontraron dificultades para contactar con sus ayuntamientos, que literalmente tuvieron que cerrar totalmente sus oficinas, el teléfono del servicio de consumo ha seguido tramitando y atendiendo todas las consultas, por otra parte el mecanismo creado de atención telemática de reclamaciones a través del buzón y la dirección de correo específica parte de la habitual de la mancomunidad creada, ha seguido funcionando en este periodo de confinamiento permitiendo, tramitar todas las reclamaciones presentadas por los

consumidores en los plazos previstos, en el sentido de tener toda la documentación preparada para cuándo se reanudarán los plazos administrativos proceder a su presentación, por último trabajamos en todos los servicios de primera necesidad, tales como luz agua y teléfono hemos mediado para que todos los conflictos fueron resueltos sin que se produjeran cortes el servicio es por tanto que consideramos que quizá este año sea el que más debemos valorar la actividad de todo el equipo de esta situación y en concreto de las personas que en el día día gestionaron el servicio

Una vez superada la situación de confinamiento y en esta nueva realidad tan compleja el servicio se sigue prestando con la máxima calidad y eficiencia adaptándonos a los ayuntamientos que han solicitado que se atienda con citación previa, este sistema permite que nada no haya esperas en cuanto a la atención y reducir la exposición entre particulares y podemos considerarlo como una mejora más, en cuanto a la relación con las entidades locales y con el personal de los ayuntamientos queremos destacar que siempre hemos contado con su colaboración seguimos contando y podemos ahora resumir cómo se desarrolla el servicio siendo en gran parte esta posibilidad fruto de la colaboración entre nuestros técnicos y el personal de los ayuntamientos.

EN CUANTO AL TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES Y CONSULTAS:

Como inicio en el trámite de las reclamaciones que se formalizan ante nuestro servicio, realizamos una mediación previa por parte de la oficina de consumo, trasladando la reclamación presentada junto con la documentación que el consumidor nos aporta y en la que basa su reclamación, para así intentar solventar el asunto de una manera amistosa y rápida. En muchos casos cuando la mediación da un resultado negativo o no satisfactorio para los intereses de las partes, por parte de la oficina de consumo se informa a cerca de la posibilidad de continuar en la búsqueda de una solución favorable, para lo que se estudia el caso y se asesora al consumidor de cómo se puede proceder en consecuencia

y si se puede continuar o no con la tramitación de la reclamación ante el organismo oficial competente por el ámbito material o territorial de que se trate el asunto, el cual entrará a conocer y valorar el problema planteado y emitir un resolución al respecto. De lo que se trata es de que haya una buena y fluida comunicación entre el consumidor y la oficina de consumo para que en todo momento conozca el estado de tramitación de su expediente.

En los casos en que las reclamaciones se tienen que derivar a organismos oficiales por ser competentes en relación a la materia de la reclamación, se solicita una previa autorización del reclamante a los efectos oportunos y se gestionan por escrito todos los trámites.

La mecánica y forma de trabajo de esta oficina de consumo no ha variado sustancialmente respecto de los años anteriores, a excepción de continuar con la adaptación a las nuevas tecnologías en los flujos de canalización de reclamaciones y consultas gracias a la adaptación del servicio al uso del correo electrónico como forma de recepción de consultas y tramitación y gestión de reclamaciones, que este año se ha visto incrementado su uso como consecuencia del Estado de Alarma.

La prestación del servicio de la oficina de consumo, se desarrolla aplicando un protocolo de actuación establecido al efecto que consideramos esencial para una adecuada labor de asesoramiento y gestión en el ámbito de consumo, prestada a los consumidores y usuarios del servicio de consumo de la Mancomunidad Henares Jarama.

En primer lugar, en cuanto a la información y asesoramiento jurídico prestados en materia de consumo a los consumidores y usuarios, como ya hemos adelantado anteriormente y como se conoce de años anteriores por la implantación de nuevas tecnologías, el asesoramiento no sólo se presta mediante la atención presencial, en las sedes de los municipios habilitadas para ello según el calendario de visitas establecido al objeto, sino que además se realiza también por otros dos medios como son vía telefónica y vía digital.

Vía telefónica por la cual ponemos a disposición de los consumidores y usuarios, teléfonos de información, concretamente 917130770 y 917130233, los días de lunes a jueves de 10h a 14h y de 17h a 19h, y los viernes de 10h a 14h, (incluso en caso de no ser posible la comunicación a través de un correo electrónico habilitado al efecto).

Vía digital, mediante el acceso al portal de consumo de la mancomunidad, www.consumohj.com, y correo electrónico habilitado a su disposición para realizar todo tipo de consultas, reclamaciones@consumohj.com.

Dentro de este ámbito, para el supuesto que fuera necesario realizar por parte del ciudadano alguna gestión previa antes de la interposición de una reclamación, se ofrece soporte y asistencia en la redacción de escritos dirigidos a solventar el problema. Cuando el soporte digital no ha sido suficiente para que el consumidor entienda cómo proceder, se ha reforzado la ayuda mediante llamada telefónica, y viceversa.

Como ya hemos manifestado, a lo largo de este 2020 ha aumentado el número de consultas y reclamaciones atendidas vía digital, como consecuencia directa de la situación que desde el mes de marzo hemos venido viviendo en España por el Covid 19. En todo momento hemos brindado la ayuda necesaria para que nos pudiesen remitir via mail la documentación en la que los consumidores basaban sus reclamaciones y les hemos asesorado en la manera de rellenar nuestros formularios y proceder a su firma y envío.

En segundo lugar, en cuanto a la tramitación de las reclamaciones interpuestas por parte de los consumidores y usuarios del servicio ante la oficina de consumo, la labor desarrollada por la oficina de consumo, tal y como se viene haciendo desde hace tiempo, se inicia con el registro de las reclamaciones y su incorporación a una base de datos para el control de cada una de las gestiones efectuadas en cada expediente. Al mismo tiempo en dicha base de datos se registran los datos personales de los consumidores y usuarios que previamente han consentido de manera expresa para ello, teniendo así una mayor organización cuando hay que notificarles algo en relación con sus reclamaciones.

Una vez registrada la reclamación y dado el número de expediente, que siempre se les facilita a los consumidores, se llevan a cabo las gestiones administrativas que sean necesarias, para iniciar los trámites de mediación entre los reclamantes y las empresas reclamadas.

Para el caso que el intento de mediación realizado por la oficina de consumo, no haya resultado satisfactoria para los intereses de los consumidores y usuarios, se procedería en cualquier caso, al asesoramiento para la derivación del expediente a los organismos oficiales que sean competentes en caso de que proceda, con las advertencias legales sobre plazos estimados de resolución por parte de los organismos competentes.

Lo mismo ocurre respecto de las solicitudes de arbitraje, habida cuenta que la Mancomunidad de Consumo de Henares-Jarama dispone de Junta Arbitral de Consumo propia, se informa al reclamante de la posibilidad del traslado de su expediente a la misma, en aras de seguir buscando una solución amistosa para sus intereses y para supuestos de empresas cuya oferta de adhesión al arbitraje sea únicamente para la Junta Arbitral Regional de Madrid, igualmente se le informa al reclamante de la posibilidad de remisión.

Al mismo tiempo nuestro servicio desarrolla una función de estudio y vigilancia, de manera que cuando se nos exponen los hechos en los que los reclamantes basan sus reclamaciones, se valorara la posibilidad de remitir el expediente a los servicios de inspección competentes, según la materia, al objeto de iniciar los procedimientos sancionadores en materia de consumo que pudieran corresponder.

Por último, destacar que para facilitar la solución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios a los que pueden interponer reclamaciones, para todo aquel empresario que desarrolle su actividad económica dentro de cualquiera de los municipios que integran la Mancomunidad y se le haya formalizado una reclamación, la oficina de consumo les informa del trámite de alegaciones, tanto en forma y plazo. Igualmente dado que este servicio de consumo no tiene competencia en cuanto a obtención y entrega de hojas de reclamación, la oficina de consumo facilita información sobre

los trámites y gestiones a realizar en cuanto a la obtención de las hojas de Reclamaciones y su puesta a disposición para los consumidores y usuarios.

En lo referido al perfil del reclamante debemos mencionar que en torno a un 56% son mujeres, igual que ocurre en el ámbito de las consultas, son más las mujeres las que hacen uso de este servicio, y concretamente un 59% de ellas son trasladadas por mujeres.

Como hemos indicado, la operativa del servicio prestado por la oficina de consumo, de atención y asesoramiento jurídico a los consumidores y usuarios, vecinos de los municipios de la Mancomunidad Henares-Jarama, es el siguiente:

El técnico de consumo abogado especializado en materia de consumo, que presta el servicio de atención personalizada en los municipios, atiende en los días y horarios previstos según el calendario de visitas puesto a disposición en cada municipio, a los vecinos, actuando en todo momento con la máxima de la educación, comprensión y empatía.

Desde que se reanudara el servicio de manera presencial tras la finalización del Estado de Alarma, son varios los municipios de la Mancomunidad en los que se atiende en la oficina del consumidor mediante sistema de cita previa, en la mayor parte de los municipios las citas previas las gestiona directamente nuestro técnico de consumo, poniéndose en contacto directo con el ciudadano que quiere acudir a nuestro servicio para facilitarle la cita dentro de los días establecidos según el calendario de visitas.

La operativa de atención se realiza en todos los casos según el protocolo de actuación establecido por el Protocolo del Sistema Unificado de Reclamaciones, de la Dirección General de Consumo, de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid, el cual responde al máximo estándar de calidad debidamente acordado, sujeto a continuos controles y evaluaciones por parte del responsable de la asociación encargada de la prestación del servicio en la Mancomunidad Henares Jarama.

1.- Análisis de competencia de la Oficina de Información.

Como cuestión previa, se realizan una serie de preguntas al vecino para comprobar la competencia territorial y material en el asunto planteado por el mismo. De esta forma, el técnico pregunta el domicilio de residencia del consumidor, el domicilio social del comercio y, en su caso, el lugar de contratación, para encauzar su reclamación debidamente, bien para informar sobre las gestiones de mediación que correspondan en caso de ser competente, bien para informar sobre la competencia del organismo público correspondiente en caso de no ser competente la oficina de consumo para tramitar y/o derivar la reclamación, según los protocolos aprobados al efecto por la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid.

Por otra parte, el técnico comprueba que el consultante reúne la condición legal de consumidor o usuario, y que el asunto planteado está relacionado con algún acto de consumo. En caso contrario, se informa al mismo que la oficina de consumo carece de competencia material para intervenir en el conflicto planteado, y se deriva al ciudadano al organismo público que lo pueda ser en cada caso (Administración de Justicia, Seguridad Social, Hacienda, etc.), facilitando al consultante los teléfonos y direcciones de atención al ciudadano de dichos organismos.

2.- Atención de la consulta.

Una vez que el técnico ha comprobado la competencia de la oficina de consumo para intervenir en el asunto planteado, pasa a tomar conocimiento del relato de los hechos que realiza el ciudadano, mientras le va formulando las preguntas necesarias para el esclarecimiento de los mismos.

Tras analizar la consulta planteada, el técnico facilita al ciudadano su opinión jurídica y asesora al mismo sobre la viabilidad de una posible denuncia, solicitud de arbitraje o reclamación, vías de presentación de la misma, plazos de prescripción, organismo competente para su tramitación y el resto de datos relevantes para tramitar y encauzar la reclamación.

De la misma forma, se informa al consumidor sobre la normativa aplicable al conflicto planteado, y se le facilita una reseña de la misma por si la quiere consultar y, de ser necesario, se le asesora sobre cómo buscar la citada normativa si lo desea, a través, por ejemplo, del Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid, donde se tiene acceso a la mayoría de la normativa en materia de consumo y solución a las diferentes cuestiones prácticas de la tramitación de reclamaciones y consultas.

Cuando el ciudadano no aporta toda la documentación necesaria para poder realizar un análisis jurídico completo sobre la cuestión planteada, se recomienda al consultante que recopile los documentos que faltan para regresar con posterioridad para su revisión por el técnico o bien remitírsela por mail al correo electrónico de la Mancomunidad.

Además, el técnico tiene siempre presente, la fecha de los hechos relevantes para la cuestión planteada, para prever y evitar las prescripciones o caducidades en los plazos a los efectos de acciones civiles, presentación de reclamación, instancias de arbitraje, convenios arbitrales y plazos reglamentarios.

Por último, cuando el técnico detecta que existen indicios racionales de delito o falta, y por tanto, la vía de la jurisdicción penal que podría perjudicar o paralizar cualquier otra acción de reclamación civil, administrativa o de arbitraje, informa al ciudadano, para que acuda a los Tribunales de Justicia, solicitando previamente la actuación del SOJ del ICAM.

3.- Tramitación de reclamaciones.

Una vez analizada la consulta, se recomienda al ciudadano, según el caso, que formalice una reclamación previa ante la empresa o establecimiento, informando que siempre es mejor realizar la misma para interrumpir los plazos de prescripción, para que quede constancia por escrito de los hechos, o por ser un

requisito legal (por ejemplo, en los conflictos sobre telecomunicaciones), y para intentar llegar a una solución amistosa.

Tal y como hemos indicado anteriormente, en el caso de que el consumidor presente dudas sobre cómo formalizar dicha reclamación, el técnico le entrega un esquema que le facilita la elaboración de la misma y, de ser necesario, le ayuda a buscar los datos de contacto de la empresa o establecimiento con el que ha surgido el problema. Si por el contrario y fuera necesario, y así lo solicitara el consumidor se le presta soporte y asistencia en la redacción dirigidos a solventar el problema planteado.

Cuando el ciudadano ha formalizado dicha reclamación previa y ha transcurrido el plazo necesario, el cautelar para la debida respuesta, o cuando ha desistido de interponer la misma, el técnico le facilita el formulario de reclamación de la oficina de consumo. En todo momento se asesora al consumidor sobre cómo debe cumplimentar el citado formulario, dándole la opción de rellenarlo en el momento o de que se lo lleve a su domicilio para redactarlo con mayor tranquilidad.

En todos los casos, se facilita un completo asesoramiento sobre cómo rellenar el formulario de reclamación, aconsejando sobre la inclusión de todos los datos que puedan ser necesarios para un mejor esclarecimiento de los hechos, así como de la fundamentación jurídica de sus pretensiones aportada por el técnico. De la misma forma, se le recomienda que aporte toda la documentación que el técnico considere que puede servir como prueba, también con el fin de evitar que le pueda ser requerida con posterioridad por el organismo público que vaya a tramitar el expediente, en caso de que la reclamación haya sido derivada por razones de competencia.

El técnico siempre revisa los expedientes delante del ciudadano, para comprobar que no falta ningún dato, documentación, etc.

Además, tal como hemos expuesto, se informa siempre sobre la posibilidad de que se pueda producir el traslado de su expediente y de que, de producirse este hecho, le será notificado debidamente.

4.- Tramitación de denuncias.

Aunque se dan con mucha menos frecuencia, cuando el técnico detecta que realmente el consumidor no quiere ningún resarcimiento para sí pero se está produciendo algún tipo de actuación irregular por parte de alguna empresa, procede a tramitar una denuncia, poniendo los hechos en conocimiento de la administración pública competente para que, si lo estima necesario inicie los trámites que correspondan.

Además, el técnico se encarga de informar siempre al consumidor de que las actuaciones que realice la administración serán de oficio y no se le considerará parte en el expediente administrativo, pero que, aun así, siempre y cuando se inicie el procedimiento, le será debidamente comunicada la incoación del mismo. También se le informa, al igual que cuando lo que se interpone es una reclamación, de los plazos de prescripción y de la posibilidad de acudir a los Tribunales de Justicia cuando la denuncia presente indicios de delito.

Se recogen también junto con las denuncias todos los documentos necesarios para la tramitación de las mismas y se le informa que a pesar de no considerársele parte en el expediente, siempre tendrá derecho a obtener información sobre la resolución del expediente por el organismo competente.

5.- Tramitación de arbitrajes.

Tras el análisis minucioso de la consulta por el técnico, éste informa al consumidor de la posibilidad de solicitar un arbitraje de consumo siempre y cuando se trate de una materia que pueda ser objeto de arbitraje, y al que pudiera acudir incluso, si las labores de mediación por parte de la oficina de consumo con la empresa reclamada no hayan sido satisfactorias para el consumidor, como

otra vía más de solución del conflicto, informándole además de la Junta Arbitral de Consumo de la Mancomunidad Henares Jarama, como órgano arbitral competente dentro del ámbito territorial de los municipios que conforman la Mancomunidad Henares-Jarama.

El técnico facilita las oportunas explicaciones sobre el funcionamiento del Instituto de la Junta Arbitral de la Mancomunidad Henares Jarama y en concreto los organismos arbitrales, desde la confección de la instancia de la solicitud. Además, se realiza un detallado asesoramiento sobre los trámites administrativos hasta la celebración de la Junta Arbitral, en caso de la sumisión por el reclamado de forma genérica, parcial o puntual para esa controversia.

Damos traslado al ciudadano de toda la información sobre el funcionamiento y desarrollo de la vista arbitral, cómo alegar en la vista, cómo presentar pruebas y las consecuencias jurídicas del Laudo dictado en caso de no resolver la controversia por mediación previa.

A continuación, y una vez que el técnico comprueba que el consumidor entiende claramente en qué consiste un arbitraje, si éste así lo desea, se le hace entrega del correspondiente impreso para que lo rellene, siempre y cuando se cumplan los requisitos necesarios, (como reclamación previa o legitimación para ello), para su envío a la Junta Arbitral de Consumo, o cualquier otra Junta Arbitral por razones de competencia tanto material como territorial, indicándole la información que se estime oportuna al objeto de facilitarle el acceso y comunicación con la citada Junta Arbitral, para que en todo momento pueda conocer el estado de tramitación de su solicitud o como remitir documentación caso de que así se le requiera.

6.- Codificación de denuncias, reclamaciones y solicitudes de hojas de reclamaciones.

Una vez que el consumidor ha presentado su denuncia, reclamación o solicitud de hojas de reclamaciones, el técnico competente se encarga de codificarlas, utilizando para ello los códigos facilitados por la Dirección General

de Consumo, tanto del sector como del motivo de la reclamación (Protocolo del Sistema Unificado de Reclamaciones, de la Dirección General de Consumo, de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid).

7.- Tramitación de hojas de reclamaciones.

Cuando empresarios o profesionales autónomos que ejerzan su actividad económica en alguno de los municipios de la Mancomunidad acuden a nuestras oficinas de consumo a solicitar hojas de reclamación, dado que nuestro servicio no tiene competencia atribuida para la generación, distribución y entrega directa de hojas de reclamaciones a los empresarios, se les informa detalladamente de cuál es el órgano competente al que debe dirigirse y cual es el procedimiento a seguir para solicitar las hojas de reclamaciones del S.U.R. (Sistema Unificado de Reclamaciones) y el cartel informativo sobre la existencia de hojas de reclamaciones a disposición del consumidor. Habitualmente se le hace entrega al solicitante del documento oficial de solicitud de hojas de reclamaciones y se le indica cuál es la documentación que obligatoriamente debe presentar junto con el impreso cumplimentado, e incluso los teléfonos de contacto de la Administración competente para facilitar la labor de obtención de los impresos oficiales de las hojas de reclamaciones ante la misma. Durante este 2020 dadas las circunstancias de que no se atiende presencialmente en muchos organismos, han sido varias las empresas a las que se les ha facilitado la información necesaria para poder realizar el trámite de solicitud de hojas de reclamación y obtención de cartel informativo sobre existencia de hojas de reclamación de manera telemática.

Independientemente de lo anterior, el técnico de consumo le explica el funcionamiento de las hojas de reclamaciones: a quién debe entregárselas, modo de cumplimentación, dónde consignar sus alegaciones, con cuántas copias se debe quedar, cómo actuar en el caso de necesitar más hojas, etc...

Además, le indica que el cartel adjunto debe ser colocado en lugar visible en su establecimiento.

8.- Representación del interesado.

El técnico comprueba siempre que el ciudadano que está interesado en formalizar la denuncia, reclamación, arbitraje o solicitud de hojas de reclamaciones, reúne la legitimación activa necesaria para presentar o solicitar la misma, por ser consumidor o usuario final del acto de consumo realizado. En caso contrario, se informa al ciudadano que, tanto por legitimidad como por protección de datos, sólo podrá interponer la reclamación que corresponda el titular del contrato, y se le facilita el formulario de reclamación para que sea cumplimentado y suscrito por la persona legitimada.

Antes de recoger una denuncia, reclamación o solicitud de arbitraje, el técnico informa siempre a la persona legitimada para presentarla, que puede autorizar a cualquier otra persona para que pueda actuar en el futuro en su representación, para realizar cualquier trámite administrativo con relación al expediente, o para recibir información sobre el estado de tramitación del mismo. A este efecto, se le facilita un formulario para realizar dicha autorización, por si desea utilizarlo para dejar constancia de la misma.

9.- Presentación de alegaciones y de documentación.

Si un reclamante desea realizar alegaciones con relación a un expediente, o aportar nueva documentación como prueba, se asesora al mismo sobre la mejor forma de realizar dicho trámite, y se le facilita la instancia general para que pueda presentar las mismas, o de la misma forma se le informa de la total libertad para que presente de su puño y letra las alegaciones que estime oportunas, ya sea por cualquiera de los registros habilitados al efecto o presentándolas en persona ante el técnico que atiende en la oficina de consumo o usando incluso el correo electrónico de la Mancomunidad. Para el caso que se trate de un organismo

competente distinto a la oficina de consumo de la Mancomunidad, se le informa de cómo remitirlo al registro pertinente y competente a los efectos oportunos.

En el caso de que sea el reclamado el que quiera realizar alegaciones en contestación a una reclamación, se le asesora de la misma forma que a los reclamantes para el caso de un expediente tramitado ante la oficina de consumo, con la diferencia de conformidad con la nueva normativa, si fuera posible, que lo presente por medios telemáticos, y para el caso que se trate de atender cualquier otro requerimiento de la administración competente, se le informa de los trámites correspondientes y de cómo presentarla. No obstante esta información se incluye en el escrito de trámite de traslado de la reclamación.

El anterior protocolo se aplica a todas y cada una de las actuaciones realizadas por el técnico que presta sus servicios en la oficina de consumo de la Mancomunidad Henares Jarama.

En cuanto a la información facilitada a los consumidores y usuarios sobre la normativa aplicable al particular, aprovechamos la ocasión para indicarles la normativa más destacada por sectores, en cuanto a novedades o modificaciones legislativas que hayan podido ser objeto de consulta por parte de los vecinos que han acudido a la oficina de consumo solicitando asesoramiento jurídico en materia de consumo.

RECLAMACIONES Y CONSULTAS 2020

Las reclamaciones recibidas durante el 2020 asciende a 378, de las que 228 se tramitaron y resolvieron por la Mancomunidad y la Junta Arbitral y 150 no eran competencia territorial o materia de consumo de la Mancomunidad y fueron tramitadas al organismo o entidad correspondiente, incluyendo COMUNIDAD DE MADRID SETSI, DGS y AEMA.

La Mancomunidad Henares Jarama ha tramitado y recibido durante el año 2020, en la Mancomunidad Henares Jarama, formada por los municipios de Villalbilla, Loeches, Camarma de Esteruelas y Velilla de San Antonio, suman un total de 378 reclamaciones, distribuyéndose por cada municipio en la siguiente forma: Villalbilla 71 reclamaciones, siendo los sectores más reclamados Telecomunicaciones, Telefonía Movil y Agencias de viajes, Loeches 85 reclamaciones, cuyos sectores más reclamados son Telecomunicaciones, Electricidad y Sanidad Privada, Camarma de Esteruelas 28 reclamaciones, siendo los sectores más tratados el de Telecomunicaciones, Seguros Multihogar y Ventas por internet y Velilla de San Antonio 194 reclamaciones, cuyos sectores más reclamados han sido Telecomunicaciones, Electricidad y Sanidad Privada.

En el transcurso del año 2020 se han recibido un total de 825 consultas, como hemos indicado anteriormente fueron atendidas de

forma presencial y telefónica, además de la vía del correo electrónico de la Mancomunidad. Con la siguiente distribución:

La Mancomunidad Henares Jarama ha atendido 825 consultas, distribuyéndose por cada municipio en la siguiente forma; Villalbilla 122 consultas, Loeches 144 consultas, Camarma de Esteruelas 56 consultas y Velilla de San Antonio 503 consultas, en todos los municipios coinciden los sectores más consultados con los más reclamados, según se ha indicado anteriormente.

UN CORDIAL SALUDO