

# Memoria 2015

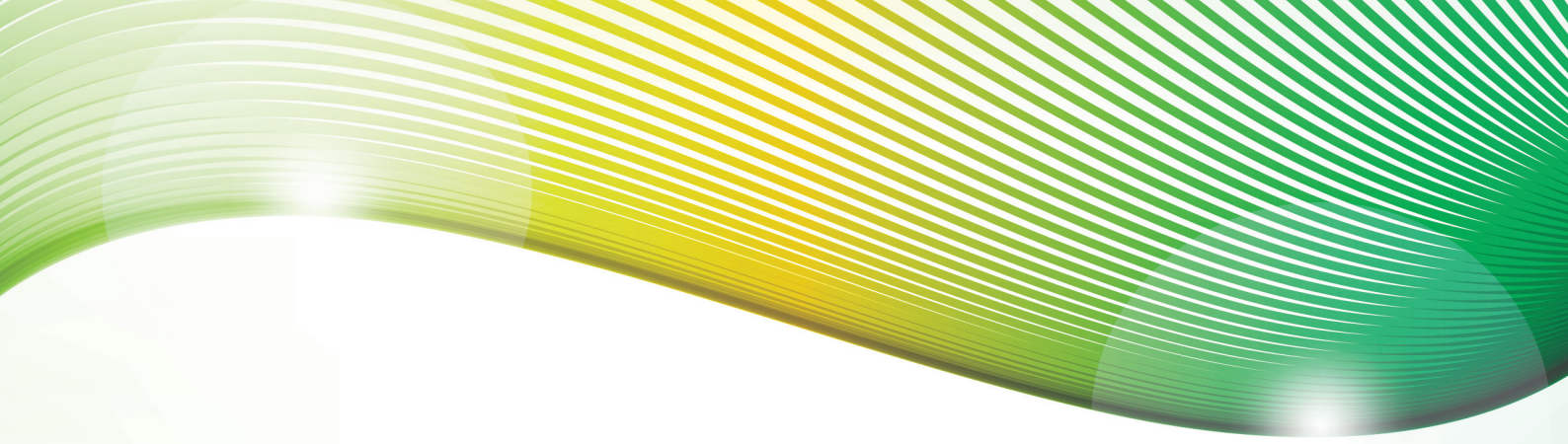
---





# Índice

	<b>Páginas</b>
<b>AFILIACIÓN</b>	
Número de socios .....	<b>5</b>
<b>TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES Y DEFENSA A LOS CONSUMIDORES</b>	
Consultas y reclamaciones .....	<b>7</b>
Reclamaciones de oficio .....	<b>10</b>
Campañas .....	<b>12</b>
<b>PARTICIPACIÓN Y REPRESENTACIÓN DE LOS CONSUMIDORES</b>	
Participación en órganos consultivos .....	<b>13</b>
Otras participaciones institucionales .....	<b>14</b>
<b>ACTIVIDADES INFORMATIVAS</b>	
Notas de prensa .....	<b>15</b>
Entrevistas de radio y televisión .....	<b>17</b>
Boletines informativos .....	<b>17</b>
Presencia en red y revista Consumerismo .....	<b>18</b>



	<b>Páginas</b>
<b>ACTIVIDADES FORMATIVAS</b> .....	<b>19</b>
<b>ANÁLISIS Y CONTROL DE MERCADO</b> .....	<b>21</b>
<b>RELACIONES CON ORGANIZACIONES SOCIALES</b> .....	<b>23</b>
<b>CUENTAS ANUALES</b> .....	<b>25</b>
<b>SUBVENCIONES</b> .....	<b>27</b>
<b>ACTIVIDADES ESTATUTARIAS</b>	
Órganos de gobierno .....	<b>29</b>
Reuniones de los órganos de dirección .....	<b>31</b>



# Afiliación

## NÚMERO DE SOCIOS

FACUA Cádiz ha terminado el año 2015 con **un total de 9.283 asociados: 4.764 socios de pleno derecho y 4.519 adheridos.**

Estos datos han supuesto un total de cuotas recaudadas de 1.874. Unas cifras claramente satisfactorias que reflejan que la asociación sigue siendo una organización atractiva y útil para los consumidores de la provincia.

## ¿A qué tiene derecho un SOCIO ADHERIDO?

- A estar informado de lunes a viernes recibiendo la publicación electrónica diaria de FACUA *Consumidores en Acción*, con noticias sobre la actualidad del mundo del Consumo, las acciones de la organización para defender los derechos de los consumidores o los fraudes que se producen en el mercado, entre otros asuntos.

- A recibir además el boletín semanal *FACUA informa* por correo electrónico, cada domingo. Con contenido lleno de las alertas, denuncias, estudios de mercado y reivindicaciones planteadas por FACUA.

- A formular propuestas y hacer llegar informaciones de interés o denuncias, participar y dar su opinión en *estudios de mercado y encuestas*, para poder detectar y actuar ante los problemas que sufrimos los consumidores.

## ¿Y un SOCIO DE PLENO DERECHO?

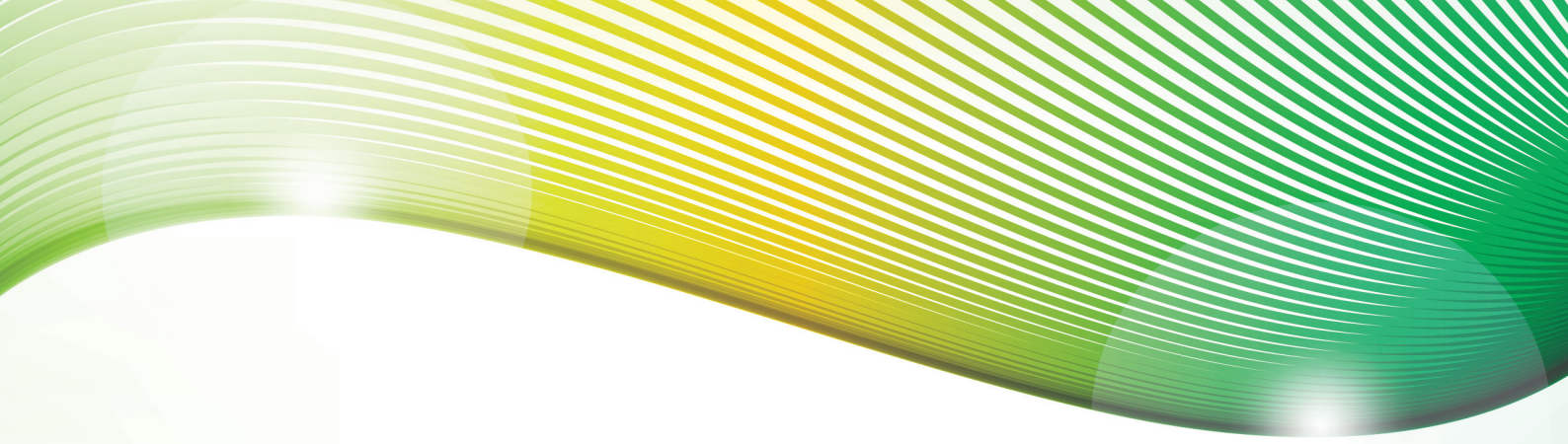
Además de todo de lo que disfruta un socio adherido, un socio de pleno derecho contará con:

- El *asesoramiento jurídico* de un equipo de expertos para resolver las dudas que tenga sobre sus derechos en vivienda, banca, telecomunicaciones, seguros y todos los temas que afectan como consumidor.

- La *tramitación de las reclamaciones como consumidor* por parte del equipo jurídico de FACUA.

- La recepción de la revista de FACUA *Consumismo*, una de las principales publicaciones especializadas en la protección de los consumidores.

- La *participación en la dirección y Consejo de Gobierno* de la asociación de acuerdo con los estatutos y normas de funcionamiento.





# Tramitación de reclamaciones y defensa a los consumidores

## CONSULTAS Y RECLAMACIONES

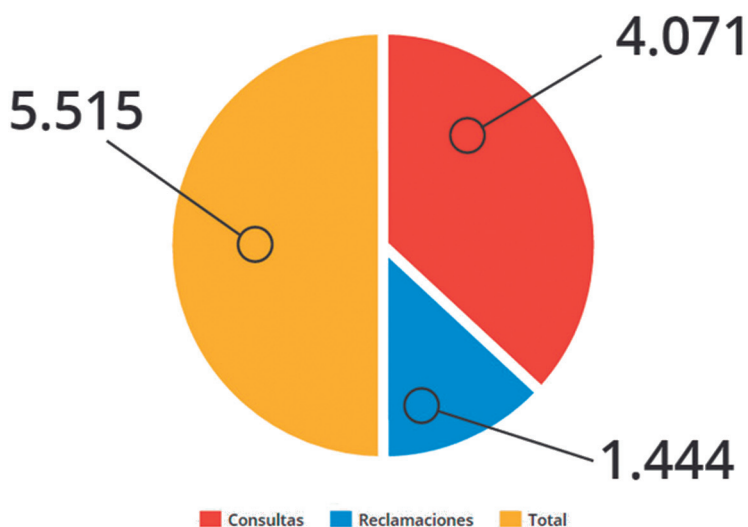
Durante el 2015, los consumidores gaditanos acudieron a la oficina de FACUA Cádiz en la Avenida de Andalucía número 88, o al portal en internet, para realizar **5.515 consultas y reclamaciones de socios y consumidores en general**.

Respecto a los sectores que han acaparado mayor número de consultas y reclamaciones, el de telecomunicaciones se posiciona como el **sector con más reclamaciones**, con un 48,1%. Esto se debe especialmente a la demanda colectiva contra Telefónica de España por la subida ilegal de tarifas de Movistar Fusión, en la que se han personado un centenar de gaditanos en 2015. A este sector le sigue el de automoción, con un 12,5%, relacionado

principalmente con el fraude en las emisiones contaminantes del grupo Volkswagen. En tercer lugar, se sitúa el sector de banca, con el 9,1%.

Por otra parte, FACUA Cádiz ha seguido desarrollando los servicios de **asistencia jurídica en tribunales** y gestionando la prestación de dicho servicio a nuestros asociados; lo que ha permitido la **presentación de veintisiete demandas** individuales. Dicha actividad está desarrollada por parte de los propios profesionales contratados por la asociación, con objeto de lograr una reducción de los costos para los asociados que pueden solicitar dicha actividad.

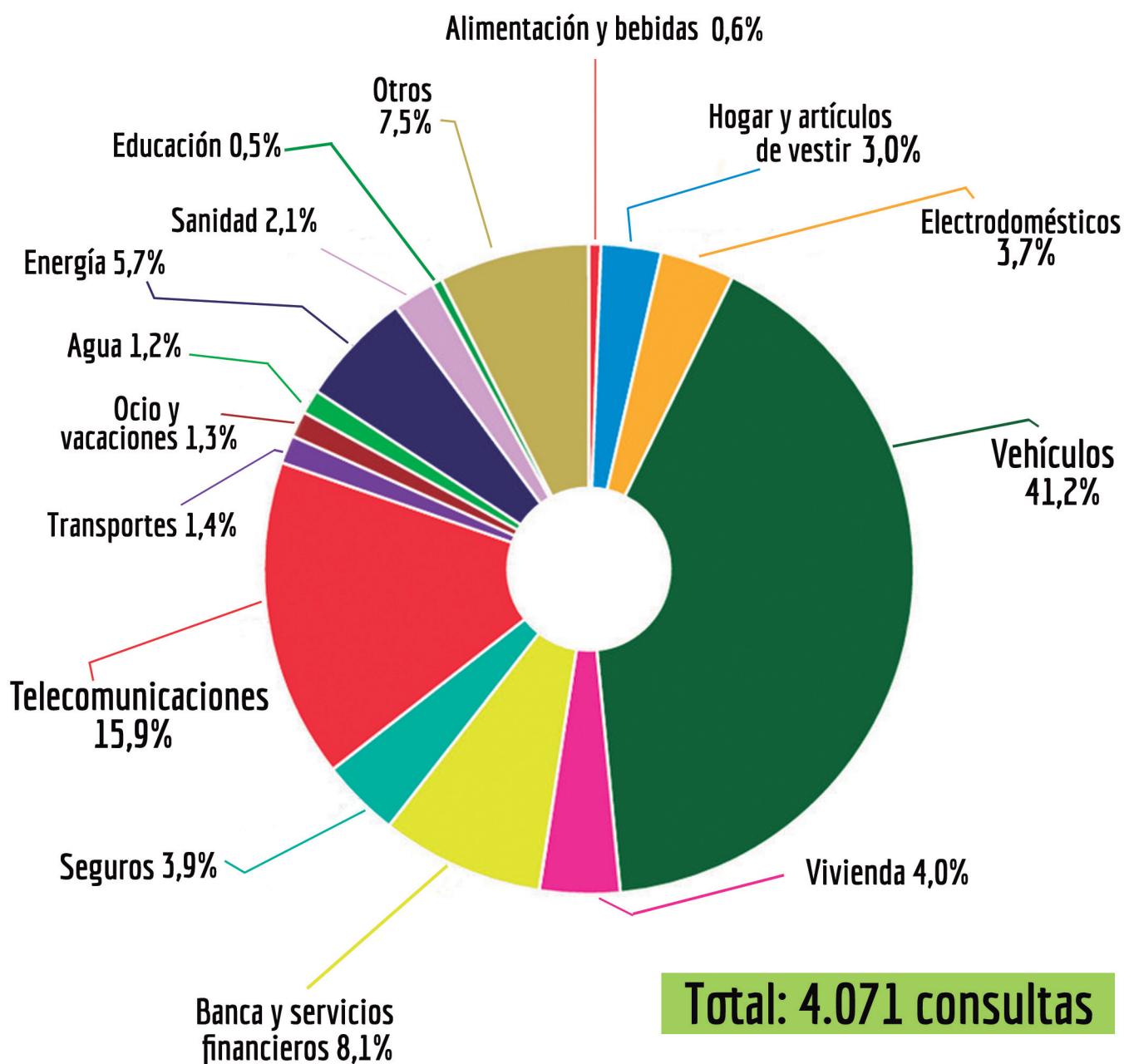
## Consultas y reclamaciones



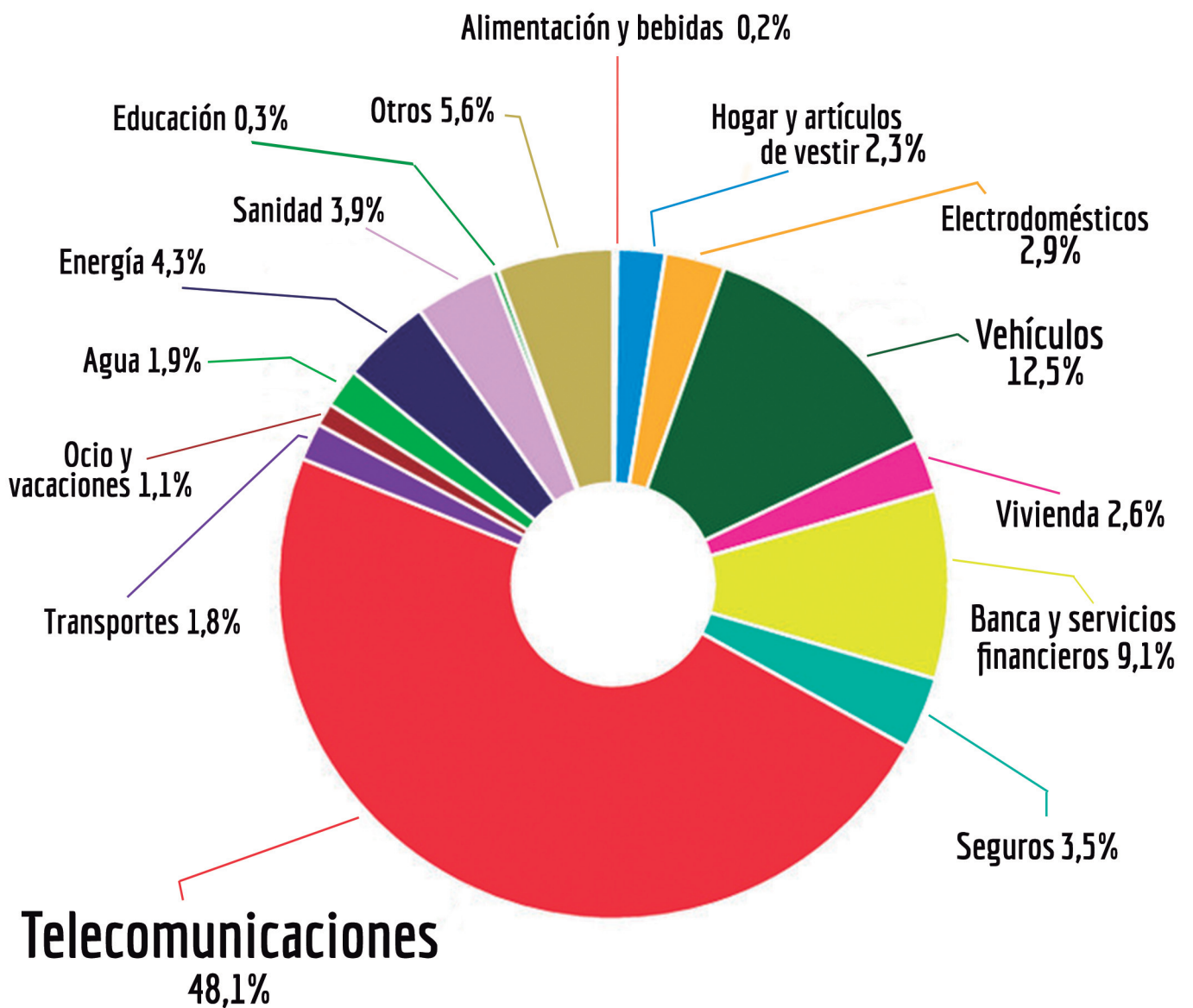
■ Consultas ■ Reclamaciones ■ Total



# Consultas



# Reclamaciones



Total: 1.444 reclamaciones



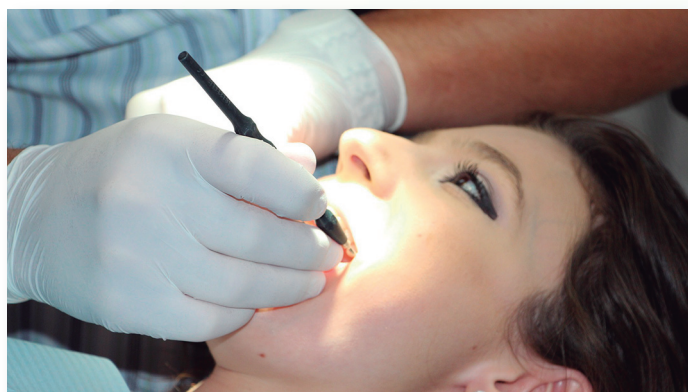
## RECLAMACIONES DE OFICIO

FACUA Cádiz ha presentado directamente once denuncias de oficio ante administraciones públicas contra prácticas abusivas y atentatorias sobre los derechos y garantías de los usuarios realizadas por las empresas, motivadas, entre otras, por estas situaciones:

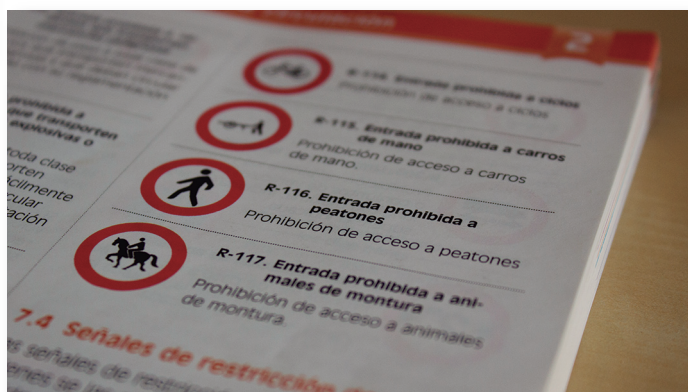
- Denuncia a Endesa Distribución Eléctrica, S.A. por el incumplimientos generalizados en la lectura de contadores en la barriada de Cuartillos, en Jerez de la Frontera.



- Denuncia a Vousse por el cierre de su clínica en Jerez de la Frontera.
- Denuncia a Aquajerez por iniciar simultáneamente en Torrecera, en Jerez de la Frontera, más de cincuenta expedientes por presunta manipulación de contadores.
- Denuncia a Chipiona Dental S.L. por el cierre de sus clínicas en Chipiona y Rota.

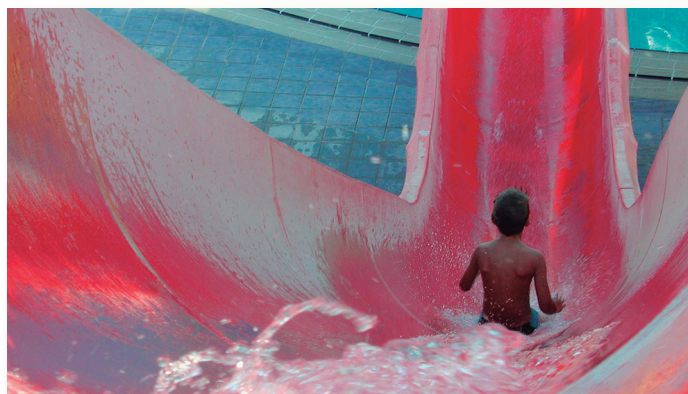


- Denuncia a Eléctrica de Cádiz, S.S., por publicidad engañosa en el servicio Finaverías.
- Denuncia al Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda por la posible contaminación del agua que se suministra a los domicilios.
- Denuncia a la Autoescuela Hércules por publicidad engañosa.





- Denuncia al Grupo Astro, S.L., por prohibir entrar en el parque acuático Aqualand Bahía de Cádiz con comida o bebida adquirida fuera.
- Denuncia a Torodental S.L. por el cierre de su clínica en Arcos de la Frontera.
- Denuncia a Aqualia S.L. por el incremento del calibre del contador sin la autorización del usuario.



## CAMPAÑAS

Durante el ejercicio 2015 FACUA Cádiz ha seguido con la labor de asesoramiento a los usuarios con **campañas informativas en la calle y a través de su web FACUA.org/cadiz:**

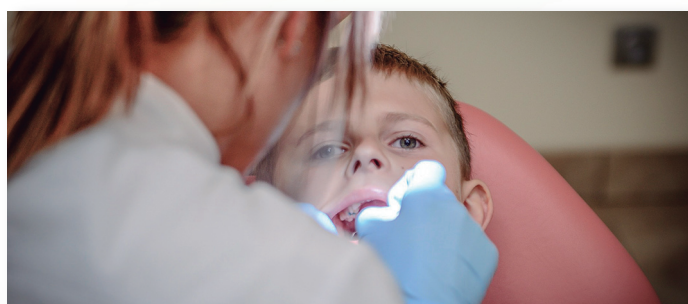
- Campaña de información dirigida a los afectados por el **cierre de la clínica Suávitas.**



- Campaña de información dirigida a los afectados por los fraudes de Aqualia.



- Campaña de información dirigida a los afectados por el **cierre de las clínicas Oraldent.**



- Campaña de información sobre los **errores de facturación eléctrica** en la Barriada de Cuartillo en Jerez.





# Participación y representación de los consumidores

## PARTICIPACIÓN EN ÓRGANOS CONSULTIVOS

Durante el año 2015, FACUA Cádiz ha mantenido su participación en los siguientes organos:

- Consejo Provincial de Consumo.
- Otros órganos dependientes de la Consejería de Salud:
  - Pleno del consejo de Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía (Cpcua).
  - Permanente del Cpcua.
  - Grupo de Trabajo de Vivienda, Transportes y Servicios Esenciales del Cpcua.
  - Comisión de Participación del Hospital de Jerez.
  - Comisión de Participación del Hospital de Cádiz.
  - Comisión de Participación del Hospital de Puerto Real.
  - Comisión de Participación del Distrito Bahía de Cádiz.
- Dependiente de la Consejería de Fomento y vivienda:
  - Comisión de Participación del Consorcio Metropolitano de Transportes Bahía de Cádiz.
  - Comisión de Participación del Consorcio Metropolitano de Transportes Campo de Gibraltar.
  - Comisión Provincial del Taxi.
  - Mesa Tripartita de Vivienda de Cádiz.
  - Foro de Movilidad Ciclista Proyecto Cicla.
- Dependiente de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio:
  - Consejo Provincial de Medio Ambiente.
  - Junta Rectora del Parque Natural del Estrecho.



## OTRAS PARTICIPACIONES INSTITUCIONALES

FACUA Cádiz ha continuado garantizando su participación en el conjunto de **órganos consultivos de carácter institucional** en los que se encuentra representando a los consumidores, habiéndose esforzado en defender los intereses y derechos de los consumidores en dichos órganos:

- Dependiente del Ayuntamiento de Cádiz:
  - Mesa participación Plan C.
  - Mesa participación Vivienda.
- Dependiente del Ayuntamiento de Jerez:
  - Consejo Social de la Ciudad.
  - Mesa de Movilidad.
  - Consejo Local de Medio Ambiente.
  - Mesa de Comercio.
- Dependiente del Ayuntamiento de Puerto Real:
  - Consejo Social de la Ciudad.
  - Junta de Mercado.
- Dependiente del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María:
  - Consejo Económico y Desarrollo Social.
  - Consejo Local de Medio Ambiente.
- Dependiente del Ayuntamiento de Bornos:
  - Mesa de Comercio Ambulante.

# Actividades informativas

## NOTAS DE PRENSA

### Febrero:

FACUA Cádiz alerta de **nuevas denuncias de fraude en las revisiones de gas butano** en la ciudad. 03-02-2015

FACUA **logra que retiren de los Cines Ábaco de San Fernando el cartel que prohibía entrar con alimentos**. 12-02-2015

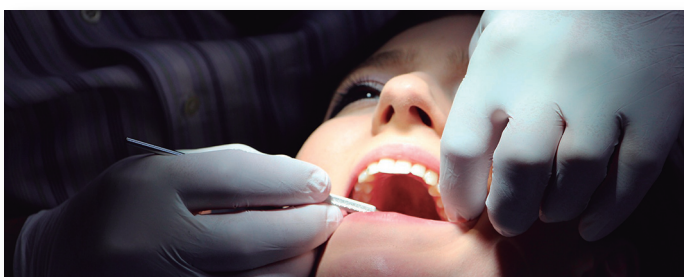
### Marzo:

FACUA Cádiz celebra su **XXXV Asamblea General de socios** este viernes. 05-03-2015

FACUA Cádiz se reúne con usuarios de la **clínica Oraldent de Chipiona** para informarle de sus derechos. 18-03-2015

FACUA Cádiz **recomienda a los afectados por el cierre de Chipiona Dental** que reclamen a la empresa. 20-03-2015

FACUA Cádiz convoca a un **acto informativo a los clientes de la clínica Oraldent de Rota**. 23-03-2015

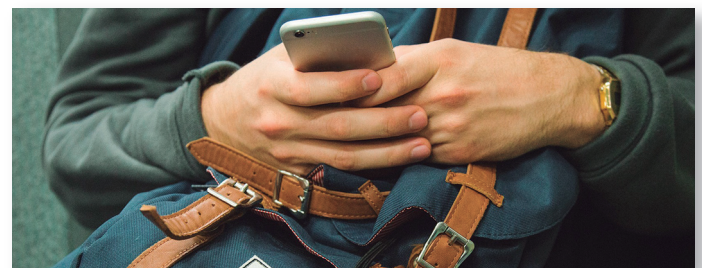


**FACUA Cádiz se reúne con los afectados** por el cierre de la clínica Oraldent de Rota. 27-03-2015

### Mayo:

FACUA Cádiz **denuncia ante la Fiscalía a la Administradora de las clínicas Oraldent**. 14-05-2015

**FACUA Cádiz solicita a Eléctrica de Cádiz información** sobre el servicio Finaverías que ha puesto en marcha. 14-05-2015



**Nueva sanción a Vodafone por incluir a un consumidor en un listado de morosos** por una deuda inexistente. 25-05-2015

**Aqualia reintegrará el importe del reenganche a un socio de FACUA Cádiz** al que interrumpió el suministro. 29-05-2015

### Junio:

**Gas Natural deberá devolver a un socio de FACUA Cádiz** el importe cobrado en concepto del Canon IRC. 10-06-2015



FACUA Cádiz **recomienda reclamar por el cierre de la clínica dental Family** de Arcos de la Frontera. 24-06-2015

**FACUA Cádiz exigirá al parque Aqualand Bahía de Cádiz** que deje de prohibir la entrada con bebida y comida. 25-06-2015

Tras la denuncia de FACUA Cádiz, **Aqualand rectifica y deja de prohibir la entrada con bebida y comida**. 29-06-2015



FACUA Cádiz insta a los **usuarios afectados por el apagón** a que reclamen los daños a Eléctrica de Cádiz. 22-09-2015



## Julio:

FACUA Cádiz ve **irresponsable que el Consistorio quiera ampliar la zona de barbacoas** del Trofeo Carranza. 22-07-2015

**Telecos y servicios bancarios lideran las reclamaciones** de los consumidores gaditanos el primer semestre. 24-07-2015

## Septiembre:

**FACUA Cádiz logra que Aqualia devuelva a un usuario lo cobrado de más** tras un cambio irregular de contador. 17-09-2015

## Octubre:

FACUA Cádiz se reúne con el Alcalde y la Concejala de consumo de esta ciudad. 29-10-2015

## Diciembre:

FACUA Cádiz inicia una **campana contra los fraudes por parte de la empresa suministradora de agua Aqualia**. 01-12-2015

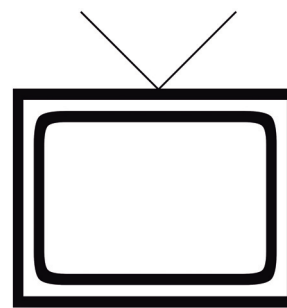
**FCC Aqualia amenaza a FACUA Cádiz** con una querrela por denunciar un fraude al sustituir contadores. 03-12-2015

FACUA Cádiz llama a los consumidores a asistir a la **asamblea por el Agua Pública en Barbate**. 11-12-2015



## ENTREVISTAS DE RADIO Y TELEVISIÓN

Durante el ejercicio 2015, FACUA Cádiz ha atendido 178 entrevistas en radios de la provincia (Cadena Ser, Onda Jerez, Radio Grazalema, Cope Jerez, Radio Guadalete y Radio Trebujena) y cuatro entrevistas para Canal Sur televisión.



## BOLETINES INFORMATIVOS

Se ha garantizado el envío por correo electrónico a los asociados que lo han solicitado del diario digital *Consumidores en Acción* y el semanario digital *FACUA Informa*, publicaciones que recogen noticias sobre las acciones de FACUA y la actualidad del mundo del consumo y la defensa de los consumidores.



## PRESENCIA EN RED Y REVISTA CONSUMERISMO

FACUA Cádiz ha seguido dotando de contenidos de su página web (**FACUA.org/cadiz**), integrada en el portal de internet de FACUA, (**FACUA.org**), donde se incluyen noticias de la asociación e información sobre sus actividades.

Asimismo, se ha garantizado el envío a sus socios plenos de la revista *Consumerismo* de FACUA durante el ejercicio 2015, que consistieron en dos números distribuidos a través de correo postal y un tercero, en formato pdf que fue remitido a todos los socios por correo electrónico.





# Actividades formativas

Durante el año 2015 FACUA Cádiz ha seguido su importante labor de formación. Por ello, la asociación ha desarrollado y colaborado durante este ejercicio en diferentes talleres, jornadas informativas y/o formativas:

- Sesenta talleres sobre el “Uso responsable del agua” en once colegios de la provincia, subvencionados por la Empresa Pública Aguas de Cádiz, del Ayuntamiento de Cádiz.
- Cincuenta y ocho talleres sobre los “Problemas en el uso de los servicios de telecomunicaciones en menores de edad” en veinticinco municipios de la provincia, subvencionados por la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía.
- Tres talleres sobre la “Contratación de servicios de suministros” en tres centros de educación para adultos de Torre Alhaquime, Zahara de la Sierra y El Gastor, subvencionados por la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía.
- Tres charlas informativas sobre los “Derechos de los usuarios de centros sanitarios privados” para los afectados por el caso Suávitás en Jerez, Chipiona y Rota.
- Taller sobre “Facturación y servicios de suministros” en el centro de educación para adultos SEP Alhaquem en Torre Alhaquime.
- Dos jornadas sobre “Procedimiento de reclamaciones ante los problemas de consumo” en el Centro Profesional María Inmaculada de Cádiz para el primer curso de Gestión administrativa.
- Trece jornadas informativas sobre “Alimentación saludable y publicidad” en los CEIP José de la Vega Barrios y Maestra Carmen Sedofoiteo de Chiclana de la Frontera, subvencionadas por el ayuntamiento de la localidad.
- Un taller de “Factura electrónica” en el Ceper Almadraba de Conil de la Frontera.
- Una jornada sobre “Problemas de cobertura de los móviles” en el Ayuntamiento de Graza- lema.
- Dos talleres sobre “Internet y menores” en el CEIP La Inmaculada de Cádiz para alumnos de sexto de primaria.





# Análisis y control de mercado

FACUA Cádiz ha seguido durante el ejercicio 2015 con la actividad de control del mercado para el estudio y análisis de productos, establecimientos y servicios, para ver el grado de cumplimiento de la normativa vigente y denunciar las irregularidades

detectadas, ya sea de manera directa en la provincia o en colaboración con la Federación, aportando datos para estudios de ámbito autonómico o estatal:



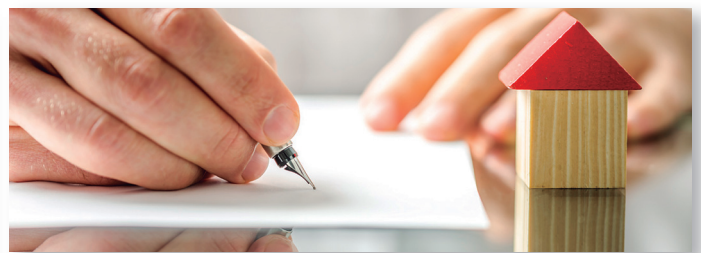
**Balance anual y semestral sobre los sectores más denunciados** por los consumidores gaditanos.



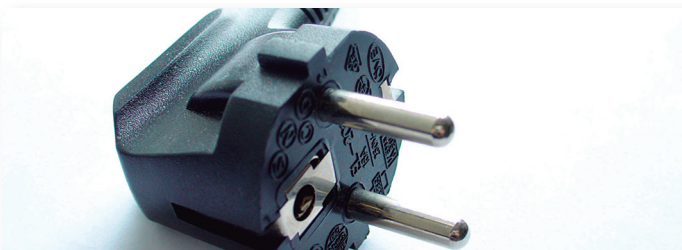
Encuesta para **conocer la calidad de la sanidad pública.**



Estudio sobre **hábitos de compra y consumo responsable.**



Estudio sobre **materia de endeudamiento familiar.**



Estudio sobre el **consumo de energía.**





# Relaciones con organizaciones sociales

Durante el ejercicio 2015, FACUA Cádiz ha mantenido su colaboración con las siguientes organizaciones sociales con el fin de ayudar a la ciudadanía en la garantía de sus derechos como usuarios:

- Federación de Asociaciones de Vecinos de San Fernando (Isla de León).
- Federación local de Asociaciones de Vecinos de Puerto Real.
- Unión Provincial de Comisiones Obreras.
- Federación Provincial de Asociaciones de Madres y Padres de Alumnos (Fedapa).
- Federación Local de Asociaciones de Vecinos de Jerez (Solidaridad).





# Cuentas anuales

## ORIGEN DE NUESTROS RECURSOS

Cuotas de socios

109.875,96 €

Subvenciones de entidades públicas

58.758,63 €

Indemnización por participación en órganos consultivos de las administraciones públicas

1.554,82 €

Ingresos financieros

3,80 €

INGRESOS TOTALES: 170.193,21 €

## DESTINO DE NUESTROS RECURSOS



**GASTOS TOTALES: 164.431,27€**  
**RESULTADO DEL EJERCICIO: 5.761,94 €**



# Subvenciones

## Dirección General de Consumo Consejería de Salud de la Junta de Andalucía

### Programas subvencionados

#### - Actividades:

Programa de apertura de oficinas para la información, asesoramiento y tramitación de las reclamaciones de los consumidores y de acciones de formación y educación de los mismos.

Resolución de la Secretaría General de Salud Pública y Consumo, de 10 de noviembre de 2015

**Total: 36.182,46 €**

## Ayuntamiento de Benalup

### Programas subvencionados

#### - Actividades:

Atención de consultas y reclamaciones en el municipio de Benalup.

**Total: 6.600 €**

# Diputación Provincial de Cádiz

Programas subvencionados

- Actividades:

Gestión de los Puntos de Información al Consumidor en ocho municipios de la provincia de Cádiz.

**Total: 5.000 €**

# Delegación de Consumo

**Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera**

Programas subvencionados

- Actividades:

Talleres de alimentación saludable y publicidad dirigidos a alumnos de primaria en centros educativos de Chiclana.

**Total: 338,17 €**

# Empresa Municipal de Aguas de Cádiz

**del Ayuntamiento de Cádiz**

Programas subvencionados

- Actividades:

Talleres escolares para alumnos de 3 a 12 años sobre el uso responsable del agua y talleres para adultos denominados "Conoce tu factura".

**Total: 10.638,00 €**



# Actividades estatutarias

## ÓRGANOS DE GOBIERNO

El máximo órgano de gobierno de FACUA Cádiz es la **Asamblea General de Socios**, que se celebra al menos una vez al año. En ella, los socios aprueban el programa de actividades, los presupuestos, valoran los balances de actividades y económico del año anterior y, cada tres años, eligen a la Junta Directiva de la Asociación.

La **Junta Directiva** tiene, entre otras, las misiones de ejecutar los acuerdos adoptados en las asambleas generales, velar por el cumplimiento de los fines estatutarios de la Asociación y elaborar sus normas de funcionamiento. Se reúne al menos una vez cada tres meses.

## Junta Directiva

---

Está integrada por:

- David Cifredo Franco (presidente)
- Jesús Yesa Herrera (secretario general)
- Yolanda Silva Martínez (tesorera)
- María José Rodríguez Vega (vocal)
- Luis Manuel Sánchez Lomba (vocal)
- Manuel Iglesias Durán (vocal)
- María Luisa Viaña Conejero (vocal)



## Secretariado Permanente

---

Está integrado por:

- David Cifredo Franco
- Jesús Yesa Herrera
- Yolanda Silva Martínez



## REUNIONES DE LOS ÓRGANOS DE DIRECCIÓN

<b>Enero</b>  <b>día 13: Secretariado Permanente</b>	<b>Febrero</b>  <b>día 10: Secretariado Permanente</b>	<b>Julio</b>  <b>día 14: Secretariado Permanente</b>	<b>Agosto</b>  <b>día 13: Secretariado Permanente</b>
<b>Marzo</b>  <b>día 6: Asamblea General</b> <b>día 10: Secretariado Permanente</b>	<b>Abril</b>  <b>día 14: Secretariado Permanente</b>	<b>Septiembre</b>  <b>día 8: Secretariado Permanente</b> <b>día 29: Junta Directiva</b>	<b>Octubre</b>  <b>día 13: Secretariado Permanente</b>
<b>Mayo</b>  <b>día 12: Secretariado Permanente</b>	<b>Junio</b>  <b>día 9: Secretariado Permanente</b> <b>día 18: Junta Directiva</b>	<b>Noviembre</b>  <b>día 10: Secretariado Permanente</b>	<b>Diciembre</b>  <b>día 8: Secretariado Permanente</b>

Asimismo, y como asociación federada en FACUA Andalucía, FACUA Cádiz ha asistido durante 2015 a los siguientes compromisos estatutarios; así

como en la organización estatal, entre otras reuniones de trabajo:

<b>Enero</b>	<b>Febrero</b> <b>día 21: Junta Directiva de FACUA Andalucía</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>
<b>Marzo</b> <b>día 7: Asamblea General y Extraordinaria de FACUA</b>	<b>Abril</b> <b>día 11: Asamblea General de FACUA Andalucía</b>	<b>Septiembre</b> <b>día 26: Junta Directiva de FACUA</b>	<b>Octubre</b> <b>día 3: Junta Directiva de FACUA Andalucía</b>
<b>Mayo</b>	<b>Junio</b> <b>día 20: Junta Directiva de FACUA Andalucía</b>	<b>Noviembre</b> <b>día 28: Junta Directiva de FACUA</b>	<b>Diciembre</b> <b>día 12: Junta Directiva de FACUA Andalucía</b>







Consumidores en Acción