



Sondeo Acerta entre directivos de promotoras españolas

EL 95% DE LAS VIVIENDAS TIENE MÁS DIEZ DESPERFECTOS EN EL MOMENTO DE LA ENTREGA DE LLAVES

- ✍ **Las deficiencias más frecuentes son las que tienen que ver con los acabados aparentes: pinturas, carpintería exterior y solados**
- ✍ **El 9,4% de las incidencias afectan a la habitabilidad de las viviendas**
- ✍ **En el 63% de los casos las reparaciones se retrasan más de dos semanas**

Madrid, 23 de abril de 2007.- La prestación de un verdadero servicio de postventa -es decir, la gestión de cualquier incidencia, duda o necesidad que tenga el consumidor final tras entregársele la vivienda- se ha convertido en un aspecto estratégico prioritario para las promotoras españolas, a juzgar por los resultados de un estudio que Acerta ha realizado entre directivos de las principales compañías inmobiliarias que operan en nuestro país.

Según este estudio, todas las promotoras llevan a cabo acciones específicas para detectar problemas o incidencias en la entrega de viviendas. El 96% de las compañías encuestadas afirma confeccionar, junto con el propietario, una lista de remates y acabados antes de la entrega de la vivienda.

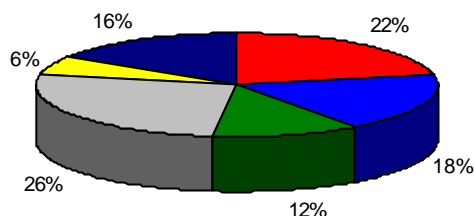
Sin embargo, un 94% de los compradores de vivienda en España tiene que efectuar alguna reclamación tras la entrega de llaves, fundamentalmente por desperfectos ocasionados durante la fase final del proceso de construcción.

Prácticamente la totalidad de las viviendas que se entregan en España (95%) tienen más de diez reparaciones pendientes en el momento de la entrega de llaves, llegando en un 35% de los casos a acumular más de 25 desperfectos.

Además, del total de faltas reclamadas, el 9,4% corresponde a incidencias que afectan a la habitabilidad (como pueden ser humedades o fugas en la calefacción). Es decir, que impiden al propietario instalarse en su nueva vivienda.

Incidencias más frecuentes

- Pintura
- Carpintería interior
- Solados de madera
- Solados y alicatados
- Carpintería exterior
- Varios (fontanería, climatización, cocina, electricidad, etc.)



Fuente: Acerta Posventa

Analizando distintos proyectos en los que ha participado Acerta, se observa un porcentaje de reclamaciones superior en la zona centro. El número de reclamaciones se va incrementando en las zonas más próximas a la Comunidad de Madrid, según se incrementa el ritmo de edificación dichas áreas.

El 63% de las reparaciones se resuelve en un plazo superior a dos semanas, el 29% entre una y dos semanas y el 8% se resuelve en un plazo inferior a siete días.

Tiempo destinado a las reparaciones



Según Pedro Muñoz, director de Acerta Postventa, "las promotoras son cada día más conscientes de la importancia de la postventa inmobiliaria. Tanto la calidad final de las viviendas, como la del servicio, influyen de forma directa en los consumidores a la hora de elegir una u otra promoción residencial". Por su parte, Francisco Ordóñez, consejero delegado de Acerta, recomienda iniciar la gestión de la Postventa en la fase de acabados de las obras para mejorar la eficacia de los servicios.

Pese a que la mayoría de las promotoras inmobiliarias (72%) entiende la necesidad de iniciar cuanto antes el proceso de postventa, son muchas las que aún admiten que, en la práctica, el servicio se pone en marcha en el momento de la entrega de llaves (28%) o incluso después de haber entregado la vivienda (33%).

Cuándo inician las empresas la gestión de la postventa



Grupo Acerta

Acerta presta servicios de Project y Construction Management, auditorías técnicas, Facility Management, control de costes de construcción, Servicios de Postventa y asistencia técnica en todo tipo de proyectos inmobiliarios.

Durante 2006, Acerta Postventa entregó un total de 4.500 viviendas. En la actualidad, tiene un parque de cercano a 10.000 viviendas en régimen de mantenimiento. Nuestro objetivo para el 2007 es incrementar estas cifras un 20% al mes.

Para más información:

Isabel Lozano / Ana Morell

Grupo R

Tfno.: 670 619 538

isabel.lozano@grupor.es / ana.morell@grupor.es