

## L'Oficina Comarcal de Consum de la Selva atén un 51% de reclamacions sobre serveis de subministrament bàsics i essencials durant l'any 2021

La Selva | 28-07-2022 | 11:25



L'Oficina Comarcal del Consum de la Selva ha atès un total de 1.711 persones durant l'any 2021, segons ha informat l'ens selvatà. D'aquestes, 1.056 han estat assessoraments, 611 reclamacions, 21 queixes i 23 denúncies, rebudes i gestionades.

Els períodes de més activitat de l'any a l'Oficina de Consum s'han concentrat en els mesos de gener, abril i agost. En total, l'activitat duta a terme inclou un total de 611 reclamacions, de les quals 557 han finalitzat amb una mediació i 54 s'han resolt mitjançant l'arbitratge.

Pel que fa a les consultes i reclamacions per afectacions de la covid-19, en comparació amb l'any 2020 (20%), han disminuït a un 8% atès que les restriccions són menors i, per tant, la possibilitat de conflicte es redueix. El fet que durant el 2021 encara estiguessin restringides les visites presencials ha fet pujar el nombre de consultes telefòniques (63%), en línia (30%) en relació amb les presencials (7%). En aquest sentit, cal destacar també el fet que en algunes trucades s'ha emprat la modalitat de videotrucada per tal de fer una atenció més propera.

Els serveis de subministraments bàsics, el sector amb més reclamacions

En referència als sectors amb més consultes, reclamacions, queixes i denúncies que s'han realitzat durant l'any 2021, podríem dir que les consultes han estat sobre serveis de subministraments bàsics, com el d'electricitat, gas i aigua (19%), de telecomunicacions i Internet (18%), i serveis de transport (14%). En quart lloc, trobem el sector de béns de consum i productes, seguit dels serveis financers. Finalment, trobem el bloc de restauració i allotjaments.

Les causes principals de l'alta xifra de reclamacions cap al servei d'electricitat, gas i aigua són les anomalies en els comptadors, les altes no autoritzades pel client, canvis de companyia no consentits i factures elevades. En referència al servei de telefonia, els motius han estat per canvis de companyies no consentits pel consumidor, incompliment d'ofertes i cobrament de permanències. Pel que fa a la relació amb la banca, els motius principals han estat el cobrament de comissions i targetes de crèdit renovables (revolving).

La consellera de Consum, Anna Belén López, ha destacat la importància que la Selva disposi d'un servei d'aquestes característiques i més tenint en compte la situació que s'ha viscut aquests darrers anys, en què en molts sectors, entre els quals hi ha els serveis de subministraments bàsics es fa referència a altes no consentides, increment en el preu de les factures i altres anomalies. Per López, la tasca que s'està duent a terme des de fa anys a l'Oficina de Consum és molt important per als selvatans i selvatanes, ja que sovint el consumidor es veu i se sent desprotegit. D'aquesta manera, amb l'ajuda del Servei de Consum són moltes les persones que resolen una situació adversa davant d'una gran companyia o empresa.

#### Canvi d'adreça de l'Oficina de Consum de la Selva

L'Oficina de Consum de la Selva s'ha traslladat a la nova seu del Consell Comarcal de la Selva, situada a la carretera de Sils, núm. 30. Així, des del dia 4 d'abril, les persones que requereixin d'algun dels serveis d'aquesta Oficina cal que s'adrecin a la nova seu. Així mateix, els usuaris poden rebre informació sobre els drets i deures com a consumidors, mitjançant trucada telefònica (972 84 21 61, ext. 8). D'aquesta manera, s'intenta que, amb l'assessorament rebut, sigui el ciutadà que resolgui el problema amb l'empresa i si, passat un mes, no es rep resposta o el consumidor no hi està d'acord, és quan s'intervé des del servei de resolució de conflictes i es porta a terme una mediació i/o un arbitratge.

Autor: Redacció