SEGRIÀ
Terra de Ponent
Publicat a *Consell Comarcal del Segrià* (https://www.segria.cat)

JUL.
15
2022

EL 47% DE LES RECLAMACIONS TRAMITADES PER L'OFICINA COMARCAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR EN EL SEGON TRIMESTRE DE L'ANY SÓN PEL SERVEI DE COMERCIALITZADORES DE LLUM I GAS



Les comercialitzadores de llum acaparen bona part de les reclamacions

Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Durant el segon trimestre del 2022 ha augmentat un 10% respecte el mateix període de 2021 el nombre de mediacions resoltes favorablement, mentre que els expedients relacionats amb la Covid cauen significativament.

L'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC) del Segrià ha tramitat un total de **350 expedients** en aquest segon trimestre de l'any 2022. D'aquests, **109** corresponen a sol·licituds iniciades i **241** són expedients classificats com a consulta, denúncia, queixa o reclamació.

En aquest període dels mesos d'abril, maig i juny, l'activitat duta a terme contempla **125 consultes resoltes**, 5 casos en què s'han traslladat denúncies, 1 queixa, 110 reclamacions obertes. En destaca, a més, **79 mediacions tramitades i finalitzades**, de les quals **54 han estat resoltes favorablement** i 25 corresponen a mediacions arxivades per no haver prosperat.

En aquest 2022, l'Oficina d'Informació al Consumidor ha iniciat la tramitació d'arbitratges de consum pel que fa al sector de les telecomunicacions, però la previsió és que durant aquest any s'acabin tramitant tot tipus d'arbitratges. Els arbitratges tramitats i finalitzats a data d'avui són 4.

Cal destacar que **han augmentat força les reclamacions sobre comercialitzadores de llum i gas**, degut sobretot a la no emissió de les factures per part de les empreses distribuïdores i a la manca d'interpretació d'aquestes degut al canvi de la normativa elèctrica, de manera que, en el conjunt del primer semestre, el 40% de les mediacions realitzades han estat sobre aquestes empreses. A més, si ens fixem en el segon trimestre, els càlculs són del **47%** del total, un fet que ens indica que continuen augmentant i que per tant són el sector principal de reclamacions. Altres sectors reclamats són els que corresponen a empreses de telecomunicacions (13% del total del semestre) i agències de viatges (6%).

En canvi, aquest any **han disminuït considerablement les reclamacions relacionades amb la Covid**. Així doncs, durant el segon trimestre del 2022, les afectacions per aquest assumpte només han estat del **2%**.

Igualment, també cal remarcar que, tot i que durant aquest primer semestre s'ha notat un lleuger descens de les reclamacions (probablement perquè no hi ha tantes afectacions per coronavirus), el nombre de mediacions resoltes favorablement ha augmentat. Així, si comparem les dades del segon trimestre del 2021 amb les del mateix període del 2022, **les mediacions arxivades amb acord són un 10% mes elevades** aquest any, atès que s'ha passat del 57% al 68% d'arxivaments amb acord.

Si ens fixem en l'activitat duta a terme en els primers 6 mesos de l'any, cal destacar que s'han **resolt 259 consultes** i s'han **finalitzat 146 mediacions**, de les quals **95 s'han resolt favorablement** i 51 corresponen a mediacions arxivades per no haver prosperat. També s'han tramitat 4 queixes, 7 trasllats de denúncies, i hi ha hagut 221 reclamacions obertes.

Ubicada a la seu del Consell Comarcal, l'OCIC atén les persones consumidores domiciliades al Segrià, a les quals se'ls ofereix informació sobre els seus drets i la forma d'exercir-los, es reben i tramiten consultes, queixes i denúncies; es tramiten les reclamacions presentades i s'efectua la mediació; i es gestionen, quan és possible, els arbitratges de les reclamacions que no han estat resoltes per via de la mediació en consum.

Les consultes, reclamacions, queixes o denúncies es poden fer per via telemàtica al lloc web que trobareu clicant **AQUÍ**.

<< Enrera

URL d'origen:https://www.segria.cat/arees/noticies/el-47-de-les-reclamacions-tramitades-loficina-comarcal-dinformacio-al-consumidor-en