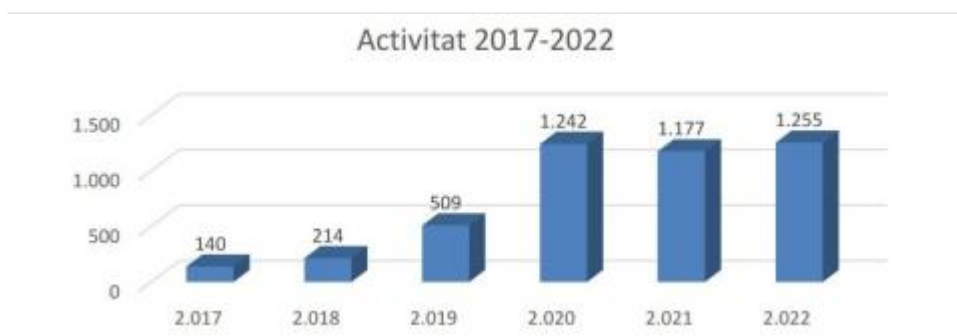


[Inici](#) > [Versió PDF](#) > ELS EXPEDIENTS TRAMITATS PER L'OFICINA COMARCAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR DEL SEGRIÀ S'HAN MULTIPLICAT PER 9 EN ELS DARRERS 5 ANYS

GEN.
30
2023

ELS EXPEDIENTS TRAMITATS PER L'OFICINA COMARCAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR DEL SEGRIÀ S'HAN MULTIPLICAT PER 9 EN ELS DARRERS 5 ANYS



Gràfic de l'activitat del període 2017-2022



L'OCIC ha passat dels 140 expedients que va tramitar al 2017 als 1.255 del 2022. Durant l'any 2022, les reclamacions sobre comercialitzadores de llum i gas van augmentar i van ser les més demandades, mentre que les relacionades amb la Covid van experimentar una considerable davallada.

L'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC) del Segrià, que dona servei des del Consell Comarcal, va tramitar durant l'any passat un total de 1.255 expedients. Malgrat que des del 2020 l'activitat de l'OCIC referent a la tramitació d'expedients s'està mantenint, en els darrers cinc anys s'ha multiplicat gairebé per 9.

Dels 1.255 expedients tramitats al 2022, el major volum va ser el corresponent a reclamacions (487), seguit del de consultes resoltes (445). La resta van correspondre a reclamacions resoltes per mediació (178), sol·licituds de mediació arxivades per no haver prosperat la mediació (71), denúncies (36), queixes (12), sol·licituds arxivades per desistiment i altres motius (9), reclamacions traslladades a arbitratge (9) i reclamacions resoltes per arbitratge (8). Pel que fa a les 445 consultes resoltes, cal destacar que 443 es van resoldre en un període d'entre 1 i 15 dies.



Observant les dades dels darrers cinc anys, l'activitat registrada per l'OCIC del Segrià durant el 2022 representa un creixement important, multiplicant gairebé per 9 les dades obtingudes l'any 2017, en què es van tramitar 140 expedients. Aquest increment cal atribuir-lo principalment a les conseqüències de la crisi del coronavirus, atès que és a partir de l'inici de la pandèmia quan es produeix un augment exponencial de reclamacions al territori, passant de les 509 del 2019 a les 1.242 del 2020, les 1.177 del 2021 i les 1.255 de l'any passat. No cal dir el lluny que queden les dades del 2014, any en què es va instaurar el conveni de col·laboració amb l'Agència Catalana del Consum, en què es van tramitar només 84 expedients.



Pel que fa a la gestió dels expedients, durant tot el 2022 es va mantenir i consolidar el bon nivell adquirit durant el 2020, de manera que es va poder complir amb els objectius del conveni. En aquest sentit, cal destacar, en primer terme, que la tramitació cada cop més telemàtica fa viable la resolució d'aquest elevat nombre de consultes, queixes, denúncies i reclamacions gestionades. A més, el grau de resolució per la via de la mediació en consum va continuar sent favorable, i així ho demostra l'alt percentatge de mediacions resoltes amb acord (67%). Les mediacions arxivades (27%) corresponen a expedients on no es va poder arribar a un acord entre ambdues parts, o que es van arxivar per no acceptació de la mediació proposada per part de l'empresa reclamada i no es podien traslladar a la Junta Arbitral de Consum. També cal remarcar que, al desembre de 2021, l'OCIC es va iniciar en la tramitació d'expedients d'arbitratge de consum, i segons les dades

aportades, es van resoldre un total de 8 expedients.

Una altra dada significativa va ser que, durant l'any 2022, van disminuir considerablement les reclamacions relacionades amb la Covid, ja que les afectacions per aquest assumpte només van ser del 9%. Pel contrari, van augmentar 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 arran del canvi de la normativa elèctrica. Així, durant aquesta anualitat, aproximadament el 36% de les mediacions realitzades van ser sobre aquestes empreses. Les dades indiquen que la tendència és que continuen augmentant i que, per tant, són el sector principal de reclamacions. Altres sectors més reclamats són els que corresponen a empreses de telecomunicacions (aproximadament un 17% del total de l'any) i a empreses de transport aeri (un 7,5%).

Un altre aspecte a remarcar és que, tot i que al llarg del 2022 es va percebre un lleuger descens de les mediacions realitzades en comparació amb les dades de l'any anterior, probablement perquè no hi ha tantes afectacions per coronavirus, en canvi el nombre de mediacions resoltes favorablement es va mantenir.

Cal recordar que l'OCIC del Segrià atén la ciutadania domiciliada en els diversos municipis que integren la comarca, oferint un servei d'assessorament i informació que té per objectiu resoldre dubtes i conflictes en matèria de consum. Aquesta atenció es realitza, presencialment, per telèfon i de manera telemàtica. Les actuacions realitzades són la recepció i tramitació de reclamacions, queixes, consultes, denúncies, i la resolució dels expedients que pertoquen com a servei públic de consum mitjançant els procediments de mediació i arbitratge i, si és el cas, el trasllat i derivació d'expedients als organismes competents.

<< Enrera

URL

d'origen: <https://www.segria.cat/arees/noticies/els-expedients-tramitats-loficina-comarcal-dinformacio-al-consumidor-del-segria-shan>