

Els serveis bàsics, principal motiu de queixa a la Selva

- Un percentatge molt elevat de les atencions a l'oficina comarcal del consum l'any passat van ser per l'electricitat, el gas i l'aigua, seguides de les de telecomunicacions i transport públic



Les dependències de l'Oficina Comarcal de Consum de la Selva **CC DE LA SELVA**.



REDACCIÓ - SANTA COLOMA DE FARNERS

L'Oficina Comarcal del Consum de la Selva va fer 1.711 atencions l'any passat. La major part van correspondre a assessoraments, mentre que 611 van ser reclamacions, 21 queixes i 23 denúncies rebudes i gestionades. Les atencions va estar motivades, en primer lloc, per serveis de subministraments bàsics, com ara els 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, el bloc de restauració i allotjaments. De les 611 reclamacions, 557 van finalitzar amb una mediació i 54 es van resoldre mitjançant l'arbitratge. Pel que fa a les consultes i reclamacions per afectacions de la covid-19, van baixar notablement en comparació amb l'any 2020, passant de ser el 20% del total al 7%.

Els motius

Les causes principals de l'alta xifra corresponder aigua són les anomalies en els comptadors, client, canvis de companyia no consentits i factu 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*).

Per telèfon

El fet que durant el 2021 encara estiguessin restringides les visites presencials va fer pujar el nombre de consultes telefòniques (63%) i en línia (30%) en relació amb les presencials (7%). En algun cas, es va recórrer a la videotrucada.

Els períodes de més activitat a l'oficina es van concentrar en els mesos de gener, abril i agost.