

Telefonia i serveis bàsics, les principals queixes a Consum a l'Alt Empordà

A la comarca s'han atès 931 consultes durant el 2019, 414 reclamacions

L'Oficina de Consum de l'Alt Empordà va atendre durant el 2019, 931 consultes i 414 reclamacions, havent donat lloc a les corresponents mediacions, en total 366. També es van tramitar 47 denúncies per possible infracció administrativa, així com 23 queixes a les empreses. El cobrament per part de les operadores de penalitzacions per les baixes o per serveis contractats via telefònica sense contracte; altes fraudulentos per part de tercers; o els llogaters que no retornen les fiances són algunes de les reclamacions més recurrents.

La majoria de les persones que s'han adreçat al servei, el 46,43% procedeixen de Figueres. A continuació hi figuren de Roses (9,61%) i Castelló d'Empúries (4,66%).

Les problemàtiques més recurrents no han canviat respecte a l'any anterior. El sector amb més queixes, que representa un 28,50% de les reclamacions tramitades, és el de la telefonia.

S'inclouen tant els problemes derivats de la compra d'aparells de telefonia, com els derivats de la prestació del servei contractat per part de les operadores.

Se segueixen detectant temes habituals, com ara el fet que l'operadora pretén cobrar una penalització per baixa anticipada sense que les persones usuàries hagin signat un contracte amb clàusula de permanència, l'aplicació de tarifes no contractades o la mala aplicació dels descomptes oferts a la facturació o la facturació per serveis no prestats una vegada les persones usuàries han fet la portabilitat a una altra operadora.

La major part d'aquesta problemàtica es genera a conseqüència de la contractació telefònica dels serveis per part de les persones usuàries, amb la qual cosa aquests no disposen de cap document on figurin les condicions contractades amb l'operadora, ja que aquesta no compleix amb la seva obligació de lliurar el corresponent contracte per escrit amb posterioritat a la contractació telefònica.

A conseqüència d'aquestes contractacions telefòniques, es continuen detectant reclamacions per altes fraudulentos, dutes a terme per terceres persones que han usurpat les dades per contractar a nom seu una o

diverses línies telefòniques i per adquirir terminals.

El segon lloc pel que fa al nombre de reclamacions plantejades l'ocupa el sector dels subministraments bàsics amb un total de 22,46% de les reclamacions tramitades. Els temes més habituals són problemes amb la factura o frau als comptadors.

El tercer lloc l'ocupa el sector dels serveis comercials diversos amb un 7,73% de les reclamacions. Aquest sector engloba diferents tipus d'establiments i de compres siguin presencials o per internet i la problemàtica més

Font del document:

https://www.diaridegirona.cat/comarques/2020/03/20/telefonica-serveis-basics-principals-queixes/1035294.html?utm_source=rss