

## CONSUM

# Les denúncies i reclamacions de consum van augmentar durant el 2018 a les Terres de l'Ebre

D'un miler de reclamacions, Endesa és qui en rep més i les telecomunicacions, el sector més afectat

El 65% de les reclamacions s'han resolt amb mediació o arbitratge, per sobre de la mitjana catalana.

**Terres de l'Ebre** Redacció / ACN

Les denúncies de consum van augmentar durant el 2018 un 65% a les Terres de l'Ebre. Mentre que les consultes es van reduir un 9% al territori, les reclamacions van incrementar també un 4,72%. Un cop més el sector de les telecomunicacions i Internet és el que més n'acumula, amb un 35,7%.

La Memòria 2018 de l'ACC destaca que el 64,79% de les reclamacions gestionades a les Terres de l'Ebre s'han resolt per la via de la mediació o de l'arbitratge, una xifra que se situa per sobre de la mitjana de Catalunya (52,62%). Al territori també destaca

l'alt nombre d'agents econòmics, 688, que estan adherits a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya. Si es compara amb l'any anterior, els casos resolts per acord de mediació han experimentat un descens del 8,9% respecte del 2017. Les telecomunicacions i Internet continuen sent el sector amb més casos resolts per esta via, amb un 44,5%. A continuació hi ha els serveis de subministraments bàsics (aigua, electricitat, gas) amb el 30,2%, i altres serveis generals de consum, amb el 9,8%.

Els lauders arbitrals, amb un total de 83 dictats, van augmentar un 59,6% respecte del 2017. En matèria d'arbitratges, també les telecomunicacions



Pla general de la directora de l'Agència Catalana del Consum (ACC), Elisabeth Abad, mostrant objectes retirats en les inspeccions. / ACN

i Internet van registrar el major nombre de lauders (el 56,6%), seguit dels serveis d'electricitat, gas i aigua (el 42,1%) i dels productes i béns de consum (l'1,2%).

A l'Ebre, de reclamacions se n'han registrat 977 durant el 2018, un 4,72% més que l'any anterior. Les te-

lecomunicacions i Internet (35,7%) continuen sent el sector que en tenen més, seguit dels subministraments d'electricitat, gas i aigua (26%), i dels altres serveis generals de consum (12,5%). Endesa encapçala les empreses amb més reclamacions a les Terres de l'Ebre seguida per Vodafo-

ne, Orange Espagne, Telefónica, Xfera Mòviles, Naturgy Iberia, Vueling, Iberdrola i Banco Bilbao Vizcaya Argentina. Pel que fa a les consultes ateses, s'ha registrat un descens del 9,14% amb 3.710 consultes rebudes. Els serveis de telecomunicacions i internet (28,6%), els serveis generals de consum (27,8%), que inclouen serveis turístics, comerç minorista, vendes per Internet, entrades per a espectacles o serveis immobiliaris; i els serveis bàsics d'aigua, electricitat i gas (24,1%) acumulen la majoria de les consultes.

L'any passat es van rebre 33 denúncies de consum a l'Ebre, un 65% més, al contrari que a la resta del país on les denúncies van disminuir un 32,92%. El 40% de les denúncies ebrencques corresponen als béns de consum i producte, seguides d'altres de serveis generals de consum, serveis de transport, o serveis d'electricitat, gas i aigua. ■