

Societat

La Ribera demana la reobertura de l'oficina d'atenció al client d'Endesa

El Consell Comarcal considera que les famílies vulnerables necessiten el servei presencial per a gestionar les ajudes

MARINA PALLÀS CATURLA
RIBERA D'EBRE

El ple del Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre ha aprovat per unanimitat la moció en la qual es demana la reobertura de l'oficina d'atenció al client de la companyia elèctrica Endesa a Móra d'Ebre, una oficina que donava cobertura a municipis de les comarques de la Terra Alta, el Priorat i la Ribera d'Ebre. L'oficina va tancar el passat 31 de gener de 2021.

«En aquesta oficina, la companyia oferia serveis tècnics i d'acompanyament perquè les famílies vulnerables tramitessin les ajudes socials d'emergència energètica», ha explicat Gemma Carim, presidenta del Consell. Amb el tancament, els usuaris han de fer els tràmits via telemàtica o s'han de desplaçar a Tortosa o Reus. «La mesura deixa desemparada molta gent, perquè precisament les persones que demanen aquests ajuts acostumen a tenir dificultat per desplaçar-se a altres comarques i, a més, tenen manca de pràctica en la gestió dels processos telemàtics», ha assegurat Carim.

Arran del tancament, molts usuaris han acudit als serveis socials del Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre per demanar ajuda



El Ple del Consell ha aprovat per unanimitat una moció per demanar-ne la reobertura.

FOTO: CONSELL RIBERA D'EBRE

en els tràmits. «Els nostres tècnics s'encarreguen de fer els informes de vulnerabilitat, però la resta de tràmits els ha de gestionar directament la companyia. Els serveis socials del Consell estan saturats per fer una tasca que ha de desenvolupar una empresa privada, en aquest cas Endesa», s'ha queixat Carim.

Per tot plegat, el ple ha donat el vistiplau per unanimitat a una moció en la qual s'exigeix la reobertura de les oficines per l'acompanyament dels casos de vulnerabilitat energètica.

A més, el document demana que «es reguli l'obligació de les companyies per mantenir el servei d'atenció al client especial-

ment en zones rurals per garantir els drets de la ciutadania».

Finalment, recorda que els serveis socials del Consell assumeixen feines «que no els pertoque» i demana una simplificació dels tràmits.

Endesa confirma al *Diari* el tancament de l'oficina ja fa gairebé un any, però remarca que moltes

de les gestions es poden fer per qualsevol mitjà telemàtic (pàgina web, telèfon o correu) sense haver de desplaçar-se així fins a Tortosa o Reus.

«En el moment del tancament, es van buscar alternatives per continuar donant servei a Móra d'Ebre, però no van fructificar. En cap moment la voluntat de la companyia era deixar la ciutat i els municipis del voltant sense atenció presencial. Però finalment les alternatives no van arribar a bon port i no s'ha substituït el servei», confirmen fonts d'Endesa. «Tot i això, de forma telemàtica es pot fer qualsevol gestió com abans. La resta de canals segueixen habilitats».

Tècnica de consum

D'altra banda, el ple del Consell de la Ribera també ha aprovat el conveni amb l'Agència Catalana del Consum de la Generalitat per poder disposar d'una tècnica de consum a l'ens comarcal que pugui atendre les peticions dels ciutadans.

Finalment, la presidenta ha anunciat que les actuacions previstes al projecte comarcal 'Ribera d'Ebre, camí de Sirga, camí de riu' han superat el 70% de l'execució certificada, un fet que permet demanar una prorroga de les obres al FEDER.