

Ribera d'Ebre

Aprovat el conveni per mantenir l'Oficina de Consum, amb 799 consultes

REDACCIÓ
RIBERA D'EBRE

El Ple del Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre ha aprovat l'addenda per continuar assumint les competències en matèria de Consum de l'Agència Catalana, mantenint l'oficina comarcal amb seu a Móra d'Ebre.

D'aquesta manera els ciutadans de la Ribera poden disposar d'aquest servei al territori, a través d'una tècnica comarcal que atén les consultes i queixes tant de manera presencial i telefònica, com via web o per correu electrònic. Al llarg de 2022 l'oficina comarcal de Consum va realitzar 799 actuacions, la majoria de les

quals relacionades amb el sector de les telecomunicacions i sobre la factura de la llum i el gas, a causa de l'increment del preu de l'energia dels darrers temps.

En la majoria d'aquestes actuacions, el ciutadà es dirigeix a l'oficina comarcal demanant informació sobre un tema. Així, de les 535 consultes informatives que han fet els consumidors de la Ribera, l'oficina n'ha resolt 533; només dos usuaris van acabar denunciant els fets.

D'altra banda, hi ha ciutadans que es dirigeixen a la tècnica comarcal per resoldre un conflicte. En aquests casos, «s'intenta fer una mediació per resoldre el conflicte entre els parts però, si no aconseguim un acord amb aques-

ta primera actuació, sempre que ambdues parts mantinguin la predisposició a resoldre-ho de manera voluntària, es facilita als usuaris la possibilitat de sotmetre-ho a l'arbitratge de Consum perquè es pronunciï, sense necessitat d'arribar als tribunals», explica la tècnica comarcal, Núria Pallejà.

Així, de les 134 sol·licituds que es van rebre l'any passat a l'oficina comarcal de Consum per resoldre un conflicte, en 122 expedients es va mediar per arribar a un acord, i 96 casos es van resoldre per aquesta mediació. Només 10 dels expedients van derivar-se al Tribunal d'Arbitratge, que es va pronunciar a favor d'una part o de l'altra en 7 casos, ja que

en els altres tres es va arribar a un acord abans de celebrar-se la vista. A més, 24 de les sol·licituds van quedar arxivades per motius diversos, com la no acceptació per part de l'empresa de la reclamació del consumidor. Dos es van arxivar per falta de documentació.

D'altra banda, el ple comarcal també va aprovar les bases que regiran la concessió d'ajuts econòmics en matèria de menjador escolar de cara al proper curs 2023-24.

En la resolució es contemplen motius socioeconòmics i geogràfics de les famílies dels nens i joves riberencs en la seva etapa d'escolarització obligatòria i que no té la gratuïtat del servei.