

L'Oficina d'Informació al Consumidor duplica l'activitat el 2025 amb 2.484 tràmits

Amposta Redacció

L'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor del Montsià ha tancat el 2025 amb una activitat rècord després de gestionar un total de 2.484 consultes, reclamacions, queixes, mediacions i arbitratges, més del doble que l'any anterior, quan se van registrar 1.085 tràmits. L'augment confirma tant la creixent demanda del servei per part de la ciutadania com la intensificació del treball tècnic desenvolupat al llarg de l'exercici.

Els subministraments bàsics —electricitat, aigua i gas— continuen concentrant el volum principal d'actuacions, seguits de la telefonia, les entitats bancàries i les asseguradores. També destaquen les incidències relacionades amb vehicles, el transport aeri i les compres a distància, una tendència que ja es va començar a detectar el 2024 i que s'ha consolidat durant este any.

Pel que fa als terminis de resolució, la majoria d'expedients s'han tramitat en menys de cinc mesos, mentre que les consultes s'han resolt, en la major part dels casos, abans de quinze dies. Un dels increments més significatius s'ha produït en l'àmbit

dels arbitratges, amb 80 expedients. Les reclamacions, amb 204 casos, continuen sent una de les tasques amb més càrrega de faena.

Durant el 2025 també s'han gestionat 23 denúncies i 15 queixes, xifres lleugerament superiors a les de l'any anterior i estretament vinculades, sobretot, al sector elèctric. Com a novetat, s'han tramitat per primera vegada 11 reclamacions de caràcter transfronterer.

ACCIONS FORMATIVES L'atenció presencial ha sigut el canal més utilitzat, seguida de l'atenció telefònica, reforçada amb un dispositiu mòbil específic per a l'àrea de Consum. Territorialment, Amposta, la Ràpita i Alcanar han concentrat el nombre més alt de reclamacions, tot i que el servei s'ha utilitzat arreu de la comarca.

Paral·lelament, s'han impulsat accions formatives i xarrades divulgatives per a reforçar els drets de les persones consumidores. La consellera de Consum, Teresa Esmel, ha destacat la tasca de l'equip i ha subratllat que estes dades consoliden el servei com un recurs essencial al territori i un referent en la defensa dels drets dels consumidors. ■