

## La mayoría de las quejas en la OMIC de Salobreña durante 2009 se han resuelto satisfactoriamente

viernes, 05 de febrero de 2010

Más del 70 por ciento de las reclamaciones realizadas en la Oficina del Consumidor de Salobreña durante 2009 han sido contra las empresas de suministro de electricidad y telefonía

Las empresas suministradoras de los servicios de electricidad y telefonía han acaparado las quejas y reclamaciones presentadas por los ciudadanos de Salobreña durante el año 2009 en la Oficina Municipal de Información al Consumidor, superando el 70 por ciento del total. Durante el ejercicio se tramitaron 77 expedientes, de los que 51 correspondieron a Sevillana Endesa y a distintas prestadoras del servicios de telefonía.

La compañía eléctrica totalizó a lo largo del año 31 reclamaciones, en su mayoría generadas a comienzos de año tras el cambio en el sistema de facturación, que pasó a ser mensual en lugar de bimestral, aplicándose la facturación estimada y la real según el mes. A las reclamaciones contra Sevillana le siguieron veinte relacionadas con telefonía, y más atrás aparecen cinco expedientes relacionados con viajes, por problemas tanto en el servicio de la agencia como a la hora de tomar el vuelo. El listado lo completan tres reclamaciones en los rubros de hoteles, bancos y muebles, y el resto han sido por viviendas o gasolineras, entre otros.

La gran mayoría de los expedientes se han resultado de forma satisfactoria. Así ha sido con todos los correspondientes al servicio de electricidad, mientras que de los 46 restantes, 21 han tenido solicitud de arbitraje o mediación, llegando casi todos a su fin. Esto se ha logrado en buena medida gracias al acuerdo alcanzado con la Diputación Provincial, que ha puesto a disposición del municipio un técnico de Consumo que se ha desplazado dos veces al mes.

Dado el buen funcionamiento, Olga García Roldán, concejal de Comercio del Ayuntamiento de Salobreña, ha manifestado que ya se ha solicitado a la Diputación que vuelva a poner a disposición a este técnico para el año 2010. Durante el año pasado, la colaboración también incluyó el envío de una persona encargada de informar a los comercios sobre el Sistema Arbitral de Consumo, lo que supuso que muchos negocios se adhirieran a este sistema que facilita la tramitación de las reclamaciones.

Por último, la edil de Comercio ha indicado que los vecinos que deseen realizar cualquier consulta o reclamación en materia de consumo pueden dirigirse a la oficina de la OMIC el primer y el tercer lunes de cada mes.