

# Més de la meitat de les reclamacions de consum a l'Alt Pirineu es resolen mitjançant la mediació o l'arbitratge

*Telefonica és l'empresa amb més reclamacions al territori pirinenc*



Presentació de les dades a Puigcerdà | Empresa i Coneixement

Un 57,74 per cent de les reclamacions gestionades al 2018 per l'Agència Catalana del Consum (ACC) a l'àmbit territorial de l'Alt Pirineu i Aran es van resoldre per la via de la mediació o de l'arbitratge. L'organisme va atendre 1.130 consultes a les comarques pirinenques, un 14,2 per cent menys que durant el 2017. Els serveis relacionats amb el sector de les telecomunicacions i internet representen una tercera part del total, mentre que en gairebé un de cada quatre tenen a veure amb els subministraments bàsics.

Pel que fa a les reclamacions, se'n van rebre 265, un 3,52 per cent més en comparació amb les dades d'un any abans. Finalment, el nombre de denúncies ha estat d'onze, el que suposa un descens d'un 8,33 per cent.

La directora de l'ACC, Elisabeth Abad, ha ressaltat que l'agència "aposta fermament per la via de la mediació per resoldre aquesta tipologia de reclamació, per ser més eficient, eficaç en el temps i per ser més propera al consumidor". A més, ha assenyalat que l'objectiu és que "l'índex de resolució per la via de la mediació i arbitratge vagi en augment en els proper anys, i seguir

treballant perquè més empreses s'adhereixin a l'ACC".

Durant la presentació de les dades de la Memòria 2018 de l'Agència a les comarques de l'Alt Pirineu i Aran, s'ha constatat que les telecomunicacions i Internet continuen sent el sector amb més reclamacions, seguit dels subministraments d'electricitat, gas i aigua, i dels altres serveis generals de consum. D'aquestes, un 46,03% van ser resoltes per la via de la mediació i un 11,69% mitjançant l'arbitratge de consum.

Pel que fa a les reclamacions de caire transfronterer, l'ACC en va rebre 1.294 durant l'any passat, un 53,32% més que el 2017. Els serveis de transport per avió concentren la majoria d'aquestes, seguides a distància pels serveis generals de consum; altres serveis de transport; béns i productes de consum; restauració i allotjaments turístics; serveis de telecomunicacions i internet i, en darrer lloc, serveis financers.

### **Companyies amb més reclamacions a l'Alt Pirineu i Aran**

Telefónica encapçala les empreses amb més reclamacions a la demarcació, seguida per Vodafone, Orange Espagne, Naturgy Iberia, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA), Endesa, Vueling, Nexus Energia i Xfera Móviles. Tot i que aquestes són les empreses amb més reclamacions, moltes se solucionen per la via de la mediació o l'arbitratge.