



## **Les reclamacions i consultes sobre els subministraments energètics al Servei Públic de Consum del Prat es doblen durant el 2021**

Coincidint amb la setmana del Dia Mundial de les Persones Consumidores (15 de març), s'ha fet pública la memòria anual de 2021 del Servei Públic de Consum de l'Ajuntament del Prat. L'any passat, va realitzar 1.985 atencions, entre consultes, queixes i reclamacions.

**Els subministraments energètics centren el 17% d'atencions d'aquest servei, entre consultes, reclamacions i queixes. Són el segon motiu d'atenció més freqüent, només per darrere de les vinculades a les telecomunicacions (19,65%).**

Coincidint amb la setmana del Dia Mundial de les Persones consumidores (15 de març), el Servei Públic de Consum de l'Ajuntament del Prat ha fet pública la seva memòria anual corresponent al 2021. L'any passat, aquest servei va efectuar un total de 1.985 atencions de diferents tipus, entre consultes, queixes i reclamacions, de les quals el 17% estan vinculades als subministraments energètics a la llar.

De les 1.985 atencions, 1.387 són consultes (69,8%), 577 reclamacions (29,1%) i 21 queixes (1,1%). Del total de reclamacions, un 63,8% es van resoldre a partir d'un acord entre la persona consumidora i l'empresa reclamada.

Tant les reclamacions com les consultes vinculades als subministraments energètics s'han doblat entre 2020 i 2021. En el cas de les reclamacions, han passat de 34 a 81 i, en el cas de les consultes, de 82 a 152.

Els subministraments energètics són globalment el segon motiu d'atenció més freqüent (17%), només per darrere de la telefonia i les telecomunicacions (19,65%), que es mantenen en nivells similars que en anys anteriors.

A més dels subministraments i telecomunicacions, altres motius d'atenció freqüent al Servei Públic de Consum estan vinculats als serveis professionals de diferents àmbits (16,8%), la qualitat de diversos productes (12,6%), el transport (7,04%), la salut (6,63%), els serveis bancaris (5,51%) o l'habitatge (3,36%).

Dins de les atencions referents al transport, les dels trajectes en avió es mantenen a nivells similars que en anys anteriors, exceptuant el 2020 per l'efecte de la pandèmia. Les consultes i reclamacions sobre anul·lacions de



viatges sí que experimenten un lleuger augment. En aquest àmbit, s'observa, encara, la problemàtica relacionada amb la covid.

### **Atenció personalitzada i presencial**

Un aspecte molt ben valorat del Servei Públic de Consum és l'atenció personalitzada i presencial. Del total d'atencions, 1.147 (57,8%) han estat presencials. L'accés al [Servei Públic de Consum](#) es pot fer mitjançant [cita prèvia](#) on line.

En el marc de la setmana del Dia Mundial de les Persones Consumidores, l'Ajuntament del Prat també s'ha sumat a la [Campanya](#) de 2022 per aquest motiu de la Diputació de Barcelona.

### **La Casa de l'Energia del Prat, servei especialitzat en transició energètica**

Pel que fa a un dels motius més freqüents d'atenció del Servei Públic de Consum, els subministraments energètics, cal destacar que l'Ajuntament Prat es va dotar d'un servei especialitzat a principis de 2021. Es tracta de la Casa de l'Energia que, entre d'altres funcions, assessora les persones interessades sobre com optimitzar la potència elèctrica contractada, reduir i fer un ús més eficient de l'energia, descarbonitzar i treure el gas del domicili o instal·lar plaques fotovoltaïques.

### **El Prat impulsa una nova Xarxa de Municipis pel Dret als Serveis Bancaris Bàsics**

En relació als serveis bancaris, que també han motivat un 5% de les atencions del Servei Públic de Consum, cal destacar que recentment es va presentar al Prat una nova Xarxa de Municipis pel Dret als Serveis Bancaris Bàsics. La Xarxa vol fer front a l'exclusió financera, que ha crescut especialment des de la crisi de 2008 i el tancament d'oficines bancàries. Estudiarà la implementació de serveis financers locals per garantir els drets bancaris bàsics de la ciutadania.