



Ajuntament de l'Alcora

NOTA INFORMATIVA

BALANCE

La Oficina de Atención al Ciudadano se consolida como una de la que más reclamaciones tramita

La Unión de Consumidores ha realizado un balance sobre el funcionamiento de la Oficina Municipal de Atención al Ciudadano de l'Alcora. En este informe, se destaca que, en sólo 6 años, se ha consolidado como una de las que más reclamaciones tramita y más arbitrajes interpone de la provincia.

En el año 2009, los expedientes tramitados en la Oficina se han incrementado un 22% en relación con el año anterior. En concreto, se han incoado 302 expedientes, dando respuestas a problemas derivados de sectores muy diversos: vicios en la construcción, contrato de viajes, ruidos, estacionamiento de camiones en zonas urbanas, compraventa de bienes, reclamaciones a compañías aseguradoras o suministradoras de servicios básicos (electricidad, gas...), destacando las reclamaciones por telefonía, tanto móvil como fija.

En el balance, se refleja que los principales focos de reclamación han sido: Telecomunicaciones (40% de los expedientes); Comunidades de propietarios (28% de los expedientes); vivienda (20% de los expedientes), incluyendo compraventa de viviendas, vicios constructivos, arrendamientos, etc.

Para solucionar los problemas planteados, se han utilizado diversas vías, entre las que cabe destacar: Juntas Arbitrales de Consumo (15), denuncias ante los Servicios Territoriales de Consumo e Industria (10), Instituto Nacional de Consumo (3), conciliaciones entre las partes (8), defensor del asegurado (4), defensor del cliente de entidades financieras (3), escritos remitidos a diferentes empresas (108),

L'Alcora, 14 de enero de 2009

Inma Heredia
Responsable de Prensa
Ayuntamiento de l'Alcora
Tel. 964360002

iheredia@alcora.org
prensadealcora@hotmail.com



Ajuntament de l'Alcora

NOTA INFORMATIVA

asesoramiento y recopilación de documentación para instar acciones judiciales (7), etc.

De todas las quejas planteadas en 2009, llama la atención-por escapar de lo habitual-la compra de un cachorro por Internet financiado por un banco, sin recibirlo en la fecha establecida.

El horario de funcionamiento de la Oficina es cada viernes, de 10 a 13'15 horas, en un despacho situado en la entrada del Ayuntamiento de l'Alcora.

L'Alcora, 14 de enero de 2009

Inma Heredia
Responsable de Prensa
Ayuntamiento de l'Alcora
Tel. 964360002

iheredia@alcora.org
prensadealcora@hotmail.com