



La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Adra ha finalizado el año 2020 con la atención de más de 900 usuarios y la tramitación de un total de 498 expedientes. Este es el balance que ha dado a conocer el concejal de Consumo, Pedro Peña, de un ejercicio que ha estado marcado por la necesidad de adaptarse a las circunstancias sanitarias.

El concejal de Consumo, Pedro Peña, ha puesto en valor el trabajo realizado "en una situación extraordinariamente compleja que nos ha obligado a adaptar un servicio muy necesario en nuestra ciudad". Asimismo, ha explicado que "en el último ejercicio se ha producido un importante incremento de las personas atendidas, lo que refleja una mayor concienciación ciudadana sobre la utilidad de la oficina".

En este sentido, el crecimiento de la atención personalizada se ha cifrado en un 20 por ciento con respecto al ejercicio de 2019. Un aumento de la actividad que también se ha visto reflejado en la tramitación de expedientes, que se ha incrementado en más de un 80 por ciento. De los 498 expedientes que se han generado, se han producido un total de 47 solicitudes de arbitraje que serán resueltas mediante un laudo.

Debido a la situación sanitaria, la OMIC de Adra ha registrado un importante aumento en la atención telefónica que ha primado sobre la presencial. Cabe destacar que durante el período de confinamiento se han recibido reclamaciones a agencias de viajes y comercios online, mientras que a bancos y seguros lo han hecho en una proporción menor.

Sin embargo, las más numerosas se han concentrado en telefonía, que supone un 43 por ciento del total de expedientes tramitados. Por otra parte, se han incrementado las reclamaciones por subidas de tensión eléctrica y recibos valorados con lecturas estimadas. Tal y como ha señalado Pedro Peña, "el ligero ascenso de las reclamaciones se debe a que el

confinamiento domiciliario ha provocado que la actividad comercial se realice de forma online o telefónica, lo cual genera más confusión a la hora de fijar los términos de las contrataciones".

Refuerzo de 12.000 euros

Cabe recordar que la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía ha aprobado recientemente 12.000 euros para reforzar el funcionamiento de la OMIC de Adra. Una financiación que se enmarca en la convocatoria del pasado año 2020 y facilita el mantenimiento del servicio ya que da cobertura al 40 por ciento de los costes, si bien el Ayuntamiento asume el 60 por ciento restante.

Servicio gratuito

La OMIC es un servicio gratuito que se encarga de la recepción, tramitación y mediación de las reclamaciones presentadas por el consumidor o aquellas remitidas por otras Oficinas de Información al Consumidor o Asociaciones de Consumidores. En la página web del Ayuntamiento de Adra (www.adra.es) se encuentra accesible a todos los ciudadanos una 'hoja de reclamaciones' tipo que se puede rellenar on-line con el objetivo de ofrecer una atención ágil a los posibles consumidores afectados. La oficina, situada en el edificio Plaza, permanece abierta de 9 a 14 horas para atender al público.

Adra, 13 de enero de 2021