

Las atenciones a los consumidores aumentan en Teruel un 10 % en 2022

Las telecomunicaciones y la energía son los sectores que generan más consultas

I. Muñoz
 Teruel

Los servicios de atención al consumidor en la provincia de Teruel realizaron durante 2022 un total de 7.156 atenciones, lo que supone un incremento de un 10 % respecto al año anterior. Las telecomunicaciones fueron el sector que generó más consultas, mientras que en Aragón fue la energía eléctrica.

Estos son algunos de los datos de la memoria de actividad del pasado año que destacó ayer en Teruel el director general de Protección de Consumidores y Usuarios, Pablo Martínez, momentos antes de la presentación el Aula de Consumo Alimentos de Aragón que se realizó desde la capital.

Martínez recordó que esta atención a los teruelenses y a los aragoneses se hace a través de "una red vertebrada por el Gobierno de Aragón" que incluye a los servicios provinciales de Ciudadanía y Derechos Sociales de las tres provincias, a las oficinas municipales y comarcales de Información al Consumidor y a las asociaciones de consumidores.

El director general señaló que Teruel se distingue del conjunto de Aragón en cuanto al sector que más preocupa a los ciudadanos, en este caso son las telecomunicaciones con 1.810 expedientes (el 25,29 % del total), seguido de la energía eléctrica, con 1.403 (el 19,61). En cambio, en la comunidad es esta última actividad la que genera más consultas. Martínez indicó que esta diferencia podría estar relacionada con el hecho de que en el territorio terulense hay más personas que se mantenían en el mercado regulado.

El responsable de Consumo del Gobierno de Aragón señaló que 2022 fue un año que estuvo muy marcado "por la situación económica y la crisis energética derivada de la guerra de Ucrania".

El medio más usado por los teruelenses para sus trámites en materia de consumo fue el año pasado la atención presencial, con 2.843 consultas (el 40 % del total). El segundo canal fue el correo electrónico con 2.039 expedientes (el 28,5 %), una opción más empleada en Teruel que en las otras provincias. Además, 1.963 atenciones se hicieron por teléfono (27,43 %).

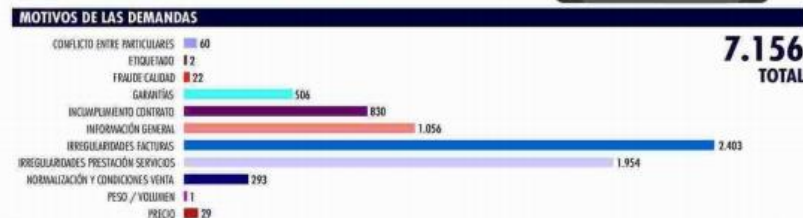
El director general comentó que el correo electrónico permite una atención más pausada y documentada que puede incluir el itinerario a seguir.



Aula de Consumo celebrada ayer en Teruel y presentada por el director general Pablo Martínez

DATOS DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR Año 2022. Provincia de Teruel

DIVISIÓN POR SECTORES		
SECTOR	CITAS	%
Alimentación	41	0,57%
Automoción	416	5,81%
Bancas	362	5,06%
Comercio Electrónico	352	4,92%
Electrodomésticos	143	2,00%
Energía eléctrica	1.403	19,61%
Enseñanza	47	0,66%
Gas	564	7,88%
Joyerías	13	0,18%
Juguetes	25	0,35%
Muebles	38	0,53%
Ocio (espectáculos/actividades deportivas)	61	0,85%
Prest. Serv. Domicilio	166	2,32%
Sanidad, S. Sociales y Familia	1,66	2,32%
Seguros	442	6,18%
Telecomunicaciones	1.810	25,29%
Textil/Calzado	44	0,61%
Transportes	278	3,88%
Turismo (Agencias, hostelería, viajes, etc.)	260	3,63%
Vivienda	166	2,32%
Otros	359	5,02%
TOTAL	7.156	100,00%



FUENTE: GOBIERNO DE ARAGÓN. DEPARTAMENTO DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES. INFOGRAFÍA: B. PILIMED **Diario de Teruel**

Pablo Martínez resaltó que más del 77 % de las atenciones (5.535) fueron consultas, una práctica que consideró muy positiva para que los consumidores estén bien informados y conozcan bien cuáles sus derechos. El 21,62 % (1.547) fueron reclamaciones. Hubo 43 quejas y 31 de-

nuncias. El perfil más frecuente de las personas atendidas por los servicios de Consumo fue el de una mujer (52 %) de entre 40 y 65 años (65 %).

En cuanto a los motivos de las consultas, el más frecuente fue el de las irregularidades en las facturas (2.403, lo que supone el

33,58 % del total), seguido por irregularidades en la prestación de servicios (1.954, el 27,31 %), la información general (1.056 actuaciones, el 14,76 %) e incumplimiento de contratos (830, el 11,60 %).

Por otro lado, Pablo Martínez recordó que se ha puesto en mar-

AULA DE CONSUMO

"Los alimentos de Aragón han de estar en la compra diaria"

Teruel acogió ayer una nueva sesión del Aula de Consumo de formación permanente que en esta ocasión se centró en *Alimentos de Aragón*.

Los ponentes fueron Carlos Espotolero, director del programa *De puertas al campo* de Aragón Radio, y Marta Tornós, experta en comunicación y marketing agroalimentario.

El objetivo del taller fue dar a conocer la rica despensa aragonesa para poner en valor a los alimentos nobles de Aragón. Los consumidores aprecian cada vez más la información sobre el origen y la vinculación de los alimentos con su territorio, patrimonio, gastronomía y aprenden a distinguir aquellos alimentos singulares con marcas de calidad diferenciada (Denominaciones de Origen e Indicaciones Geográficas Protegidas, por ejemplo).

Espotolero mostró una visión amplia de la importancia que se refiere a la agricultura y la ganadería en Teruel y en Aragón, no solo en lo que se refiere al producto final sino también su papel para fijar población y crear empleo. "Quiero que el consumidor tenga claro el trabajo que hay detrás de todos los alimentos que se elaboran en Aragón", resalta el periodista.

El ponente afirmó que, aunque se están dando pasos importantes, todavía queda mucho por hacer para impulsar el consumo de los productos del territorio.

"Lo que no tenemos que hacer es buscar ese alimento como si fuera un alimento *gourmet*, lo que hay que tratar es de que eso forme parte de nuestra compra normal, cuanto más compremos más bajará el precio", comentó Carlos Espotolero que defendió que la concienciación del consumo del producto de temporada supone también consumir producto de cercanía.

cha un nuevo servicio de asesoramiento energético en las tres provincias. En Teruel se atiende el último martes de cada mes en el edificio de la calle San Vicente de Paúl, número 1, en horario de 9.00 a 14.00 horas, que facilita el acceso al bono social y ofrece consejos de ahorro energético.