

NOTA DE PRENSA

Las consultas y reclamaciones recibidas en AVACU durante el primer semestre del año superan las 8.900

Las consultas en electricidad se disparan a causa de la nueva factura de la luz y aumentan en un 154%

Valencia, 7 de julio de 2021. La Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios ha recibido en el primer semestre del año un total de **8.908 consultas y reclamaciones** por parte de los consumidores valencianos. El *ranking* de los sectores más problemáticos vuelve a situar a las telecomunicaciones en primer lugar, desbancando al sector de viajes, que durante el pasado año se situó por primera vez en el primer puesto, al haber acaparado más problemas derivados de las cancelaciones de viajes a causa de la Covid-19.

1er semestre	2021	2020	
Teléfono	924	869	↑6,3%
Bancos y financieras	915	683	↑34%
Viajes	902	1835	↓50,8%
Electricidad	427	168	↑154%
Seguros	355	277	↑28%

En estos seis primeros meses, son tres los sectores que copan la mayoría de las quejas de los valencianos con cifras muy similares. Así pues, el sector de **Telecomunicaciones** pasa de nuevo a ser el más reclamado por los consumidores valencianos, con un total de 924 consultas y reclamaciones. Algunas de las principales quejas han sido referentes a los incrementos en las tarifas por parte de muchas operadoras, además de problemas en las portabilidades y a la hora de darse de baja, incumplimiento de lo contratado...

Muy de cerca le sigue el sector de **Bancos y financieras**, con 915 quejas, relativas a modificaciones en las condiciones de algunos productos financieros, cobro de comisiones en tarjetas, gastos hipotecarios...

Tras ellos, con 904 consultas y reclamaciones, se mantiene **Viajes** como otro de los sectores más problemáticos, especialmente a raíz de las cancelaciones sufridas como consecuencia de la situación generada por la Covid-19. Aunque son muchas las aerolíneas que ya han resuelto satisfactoriamente las reclamaciones presentadas por los viajes cancelados en Fallas, Semana Santa, Pascua y verano del año pasado, todavía queda un porcentaje de ellas sin resolver.

Un dato a destacar en esta estadística es la posición en cuarto lugar del sector de **Electricidad**, el cual, con más de 420 quejas, casi ha triplicado las recibidas en los seis primeros meses de 2020. Hay que señalar que más de la mitad de estas se han recibido en los dos últimos meses, ya que el nuevo modelo de facturación de la electricidad (con los nuevos tramos horarios, potencias a contratar...) ha generado muchas dudas entre los consumidores valencianos.

Por último, el sector de **Seguros** ha sobrepasado las 350 consultas y reclamaciones, que han girado en torno a las condiciones de los seguros contratados, coberturas de siniestros, seguros vinculados a viajes...

Como viene ocurriendo en los últimos años, y más especialmente durante el pasado año, las consultas recibidas a través del correo electrónico siguen incrementándose, pasando de las 5.244 de los seis primeros meses de 2020 a más de 6.360 este año. Desde AVACU seguimos a disposición de los consumidores, reforzando las atenciones tanto por teléfono (96 351 66 44/96 352 68 65) como por correo electrónico avacu@avacu.es, y recordando que para las citas personales en la oficina es necesario solicitar cita previa y acudir siguiendo las correspondientes medidas de seguridad.