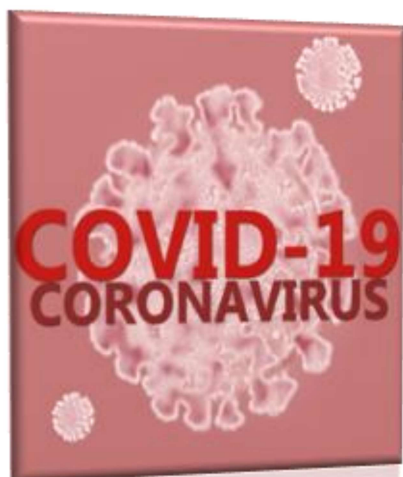




Protocolo de actuación

Abril 2020



ESPECIAL COVID - 19.

JUSTIFICACIÓN:

La situación generada por la evolución del coronavirus COVID-19 requiere la adopción de medidas excepcionales para una adecuada prestación de los servicios públicos a la ciudadanía. Es por esto, que desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, consideramos de vital importancia informar a los consumidores de las medidas tomadas desde nuestro servicio de consumo en cuanto a cómo presentar una reclamación o realizar una consulta durante el estado de alarma.

Así mismo, mantenemos informados a los consumidores sobre sus derechos ante prácticas desleales, medidas de apoyo a colectivos vulnerables y de protección de suministros de gas y electricidad, moratoria hipotecaria, recibos ya pagados antes de decretarse el estado de alarma, velatorios y ceremonias fúnebres, así como otras noticias relevantes a este respecto que se van sucediendo día a día por la situación en la que nos encontramos.

OBJETIVOS:

► Informar a los consumidores sobre nuestra forma de trabajo mientras dure el estado de alarma en el que estamos inmersos por el COVID-19.

DESTINATARIOS:

La línea de actuación definida para este mes se destinará a los consumidores de nuestra Comunidad Autónoma.