



MEMÒRIA DE L'OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR

2022



Index

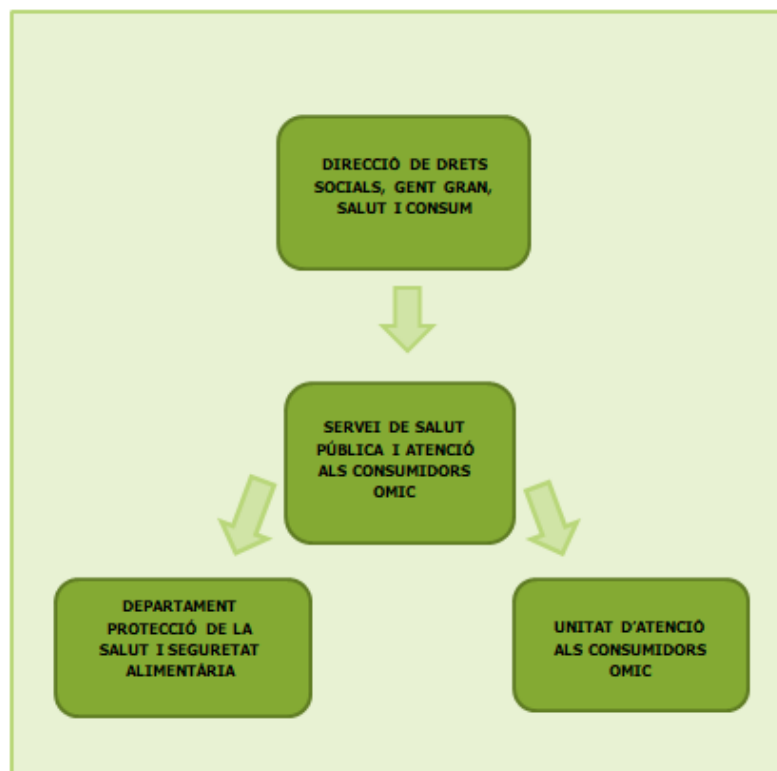
Introducció	3
Serveis	4
Canals d'atenció al consumidor/a	5
Dades d'atenció.....	6
Tipologia d'atenció de la OMIC	7
Serveis per sector.....	9
Resolució de reclamacions	10
Cartes de servei	11
Grau de satisfacció	13
Dimensió econòmica.....	13
Formació	14
Vies per contactar	16

Introducció

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC), és un servei d'atenció a la ciutadania de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, que en el marc del Codi de Consum de Catalunya (Llei 22/2021 de 20 de juliol), treballa per garantir els drets de les persones consumidores en les relacions de consum: atén les consultes, tramita les queixes, i gestiona les reclamacions mitjançant la mediació amb les empreses reclamades.

En l'organigrama municipal, l'OMIC està adscrita al Servei de Salut Pública i Atenció als Consumidors, sota la Direcció de Serveis de Drets Socials, Gent Gran, Salut i Consum.

La memòria que presentem conté les dades d'atenció d'aquest servei durant l'2022.





Serveis que oferim

Informació i assessorament

L'OMIC presta un servei d'assessorament personal i gratuït a les persones consumidores per via telefònica o presencialment (per cita prèvia) amb el personal tècnic de consum o professional jurídic especialitzat en dret de consum.

Recepció i gestió de queixes, denúncies i reclamacions:

Recepció i gestió de queixes, denúncies o reclamacions que la ciutadania vulgui cursar davant empreses o establiments comercials mitjançant el procediment de mediació.

assessorament a empreses i formació :

Assessorament als establiments i empreses de la ciutat en les relacions de consum i en els drets i obligacions que cal tenir en compte per respectar la normativa vigent. En casos de conflicte, l'OMIC ofereix l'opció a establiments i empreses a acollir-se a la mediació de consum.

Abans de 2020, la OMIC oferia formació als i les titulars dels establiments en temes de consum, aquesta activitat és va interrompre durant la pandèmia i al llarg de 2022, s'ha treballat per poder comptar amb el rrhh necessaris i reprendre aquesta activitat en el proper any.

Mediació en conflictes de consum:

Mediacions presencials entre les empreses o establiments comercials de Santa Coloma i les persones consumidores, per ajudar-los a trobar una solució amistosa que sigui satisfactòria per ambdues parts.

Informació i educació pel Consum

Xerrades i tallers als Centres Educatius de Primària i Secundària La finalitat d'aquests tallers, dirigits específicament a l'alumnat d'educació primària, secundària obligatòria i post obligatòria, és oferir un espai on reflexionar sobre la necessitat real dels béns de consum i aprendre com consumir de manera sostenible, solidària i responsable.

A la web municipal l'apartat de Consum també ofereix informació sobre els drets bàsics de les persones consumidores, consells de prevenció per a unes relacions de consum segures o temes específics, com els subministraments bàsics, els productes bancaris o contractes financers.

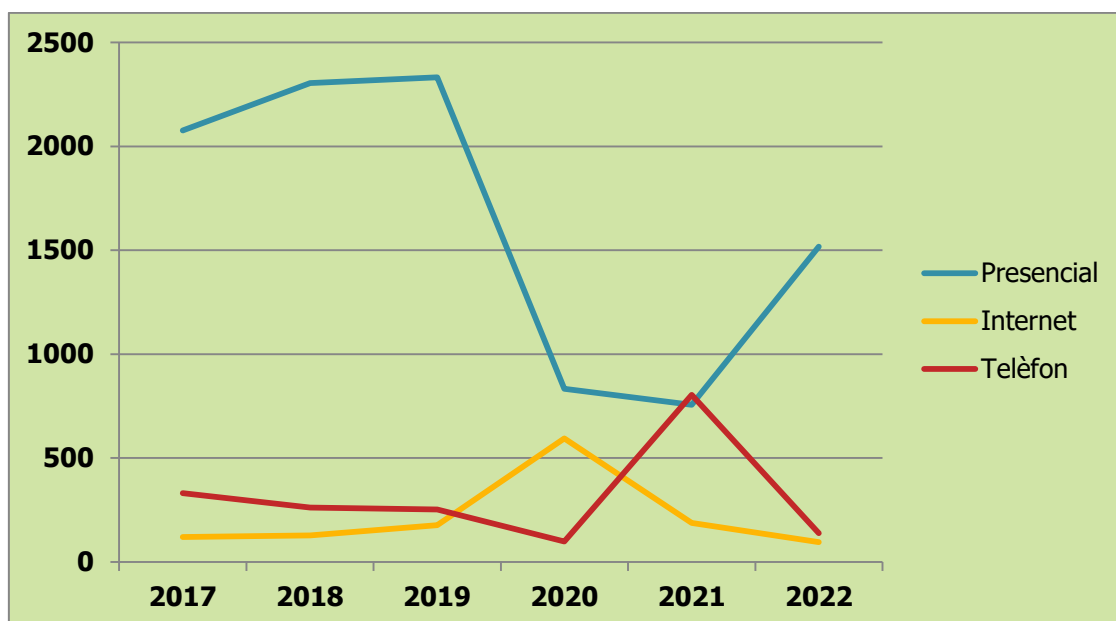
Canals d'atenció al consumidor/a

L'OMIC ofereix la possibilitat al consumidor/a els seus serveis per mitjà de diverses vies d'atenció. La persona pot escollir ser atès de manera presencial en les dependències de l'OMIC i/o per telèfon demanat cita prèvia mitjançant la web municipal. Després de l'any 2020 la nostra via més habitual, la presencial, es va veure afectada per les implicacions derivades de la COVID-19, aquest any s'observa ja una clara tendència a la recuperació de la presencialitat com a canal d'atenció majoritàriament escollit per els i les consumidores.

Taula nº 1: Canals d'atenció de la OMIC 2017-2022

Any/ Via d'atenció	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Presencial	2077	2305	2332	833	756	1518
Internet	121	128	177	594	188	96
Telèfon	331	262	253	98	804	138
Total	2529	2695	2762	1525	1748	1752

Gràfic nº 1: Evolució d'atenció dels casos atesos per la OMIC segons el canal 2017-2022



Dades d'atenció

L'OMIC atén consultes d'informació i/o assessorament de reclamacions que fan referència a peticions de rescabament d'un perjudici sofert a conseqüència d'una relació de consum, de denúncies que són comunicacions que és fan a l'administració per presumptes irregularitats administratives i queixes on és deixa constància de la disconformitat per un mal servei, tracte etc.. sense petició d'indemnització.

Taula nº 2: Total de casos amb cita prèvia

Any	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de casos amb cita prèvia	2.077	2.305	2.332	833	756	1518

A causa de la pandèmia de la COVID-19 la concertació de cites es va veure afectades s'observa una recuperació.

Taula nº 3: Temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia

Any	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Total de dies	6,2	4,2	5	56,3	4,2	6,7

El període comprèn el nombre total de dies transcorreguts per cada usuari entre la sol·licitud d'atenció i l'inici de l'atenció del cas. El termini d'espera comença a partir de que la persona realitza la sol·licitud i conclou una vegada l'inici del servei te lloc.

Taula nº 4: Total de dies transcorreguts entre inici d'atenció i finalització de reclamacions tancades

Any	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Total de dies	58,3	78,5	89,9	48,2	76,1	73,3

Fa referència al total de dies naturals transcorreguts per cada usuari/a demandant, entre l'inici de l'atenció i la finalització de les reclamacions tancades l'any en estudi. S'entén per finalització del cas el moment en el qual, una vegada efectuats tots els tràmits necessaris i obtingut un resultat o la derivació de l'expedient a l'organisme competent, s'arxiva el mateix.



A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor s'han atès 2529 casos l'any 2017, 2695 casos l'any 2018, 2762 casos l'any 2019, 1525 l'any 2020, 1748 l'any 2021 i 1752 casos l'any 2022 donant una sumatòria **total de 13.010 casos atesos en els últims 6 anys.**

Taula nº 5: Casos atesos a l'OMIC per cada 1.000 habitants

2017	2018	2019	2020	2021	2022
21,5	22,7	23,2	12,7	14,7	14,84

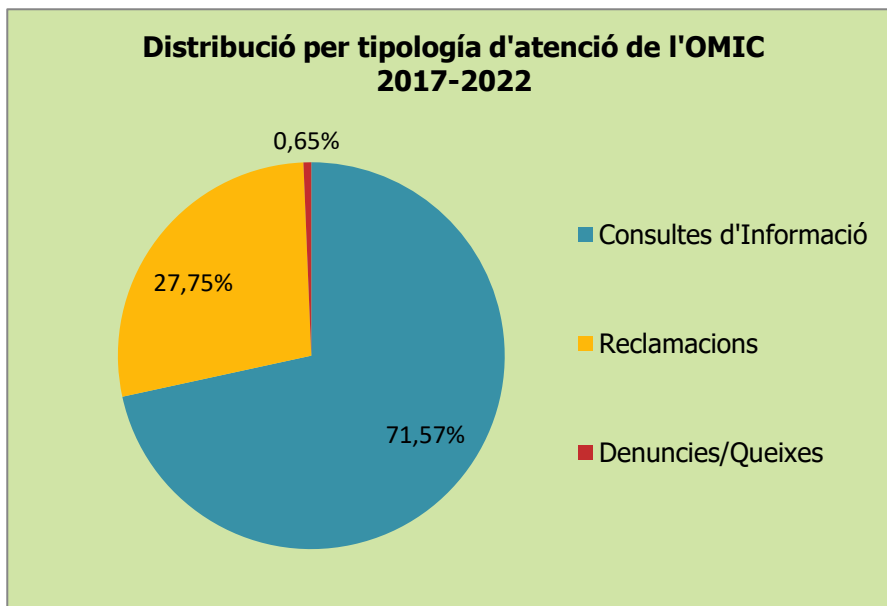
Tipologia d'atenció de la OMIC

L'OMIC atén consultes d'informació i/o assessorament, reclamacions que fan referència a peticions de rescabament d'un perjudici sofert a conseqüència d'una relació de consum i denúncies/queixes que són comunicacions que es fan a l'administració de presumptes irregulars administratives.

Taula nº 6: Tipologia d'atenció a la OMIC 2017-2022

Any/Tipologia	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Consultes d'Informació	1846	1904	1982	1131	1290	1159
Reclamacions	649	767	770	390	454	581
Denúncies/Queixes	32	24	10	4	4	12
Total	2529	2695	2762	1525	1748	1752

Gràfic nº 2: Distribució per Tipologia d'Atenció de l'OMIC 2017-2022



Àmbits de Consum

Els principals sectors de consum sobre el que l'OMIC rep consultes i reclamacions són:

- **Matèria d'habitatge:** Lloguer, compra, manteniment i comunitats de propietaris.
- **Subministraments bàsics:** Aigua, llum i gas.
- **Telecomunicacions:** Telefonía fixa i mòbil, internet tdt, etc.
- **Productes:** Relacionats amb l'adquisició i ús de qualsevol mena de producte de consum tangible.
- **De no consum:** No relacionats amb la defensa de consumidors i usuaris. Impostos, multes, sanitat pública, compra/venta entre particulars, etc.
- **Altres serveis:** Per la contractació i prestació de qualsevol altra mena de serveis de consum no inclosos en els apartats anteriors: sanitat privada, serveis turístics, serveis financers, inclou assegurances i interessos cobrats etc.

Taula nº 7: Distribució d'atencions per sector 2017-2022

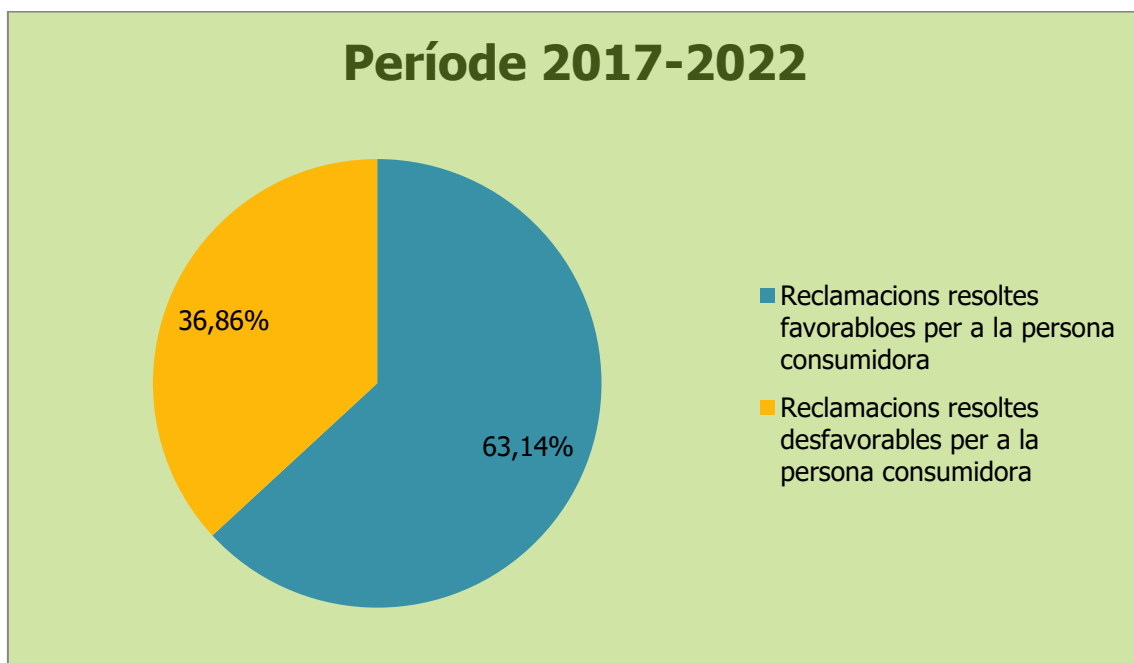
Sector	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Habitatge	222	266	282	143	147	156
Subministraments bàsics	471	537	572	190	281	413
Telecomunicacions	377	649	690	342	323	276
Productes	169	326	290	197	279	225
No Consum	68	87	66	52	108	47
Altres serveis	1222	830	862	601	610	635
Total	2529	2695	2762	1525	1748	1752

Resolució de les reclamacions

Taula nº 8: Resolució de reclamacions

Any	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de reclamacions resoltes favorables per a la persona consumidora	385	398	306	206	259	378
Nombre de reclamacions resoltes	575	596	511	306	493	511
% de reclamacions resoltes favorables per a la persona consumidora	66,95%	66,77%	59,88%	67,32%	52,53%	65,39%

Gràfic nº 3: Resolució de reclamacions al període 2017-2022



N (total de casos de reclamacions resoltes 2017-2022) = 3062

Cartes de servei

Les cartes de servei informen sobre els serveis municipals. A través d'elles s'adquireixen compromisos de qualitat i rendició de comptes. Les bases legals es poden consultar a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Entre els compromisos establerts per l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor es troben els següents:

Atendre totes les demandes amb cita prèvia en un temps màxim de 14 dies.

Any	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de dies	6,2	4,2	5	56,3	4,2	6,7

Divulgar com a mínim 6 notícies sobre temes de consum al full informatiu i altres mitjans de comunicació local.

Any	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de notícies	11	6	6	No avaluat	0	13

Donar resposta al 80% de les consultes formalitzades per correu electrònic en un temps màxim de 6 dies laborables.

Any	2017	2018	2019	2020	2021	2022
% de resposta	87%	87%	80%	90%	92%	81%

Obrir els expedients de queixa, reclamació i/o denúncia en un termini màxim de 20 dies.

Any	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Dies que va requerir obrir els expedients	18	23	No avaluat	50	19	27

Tancar els expedients de queixa, reclamació i/o denúncia en un termini màxim de 6 mesos.

Any	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Dies que va requerir tancar l'expedient	58	78	89	48	76	73

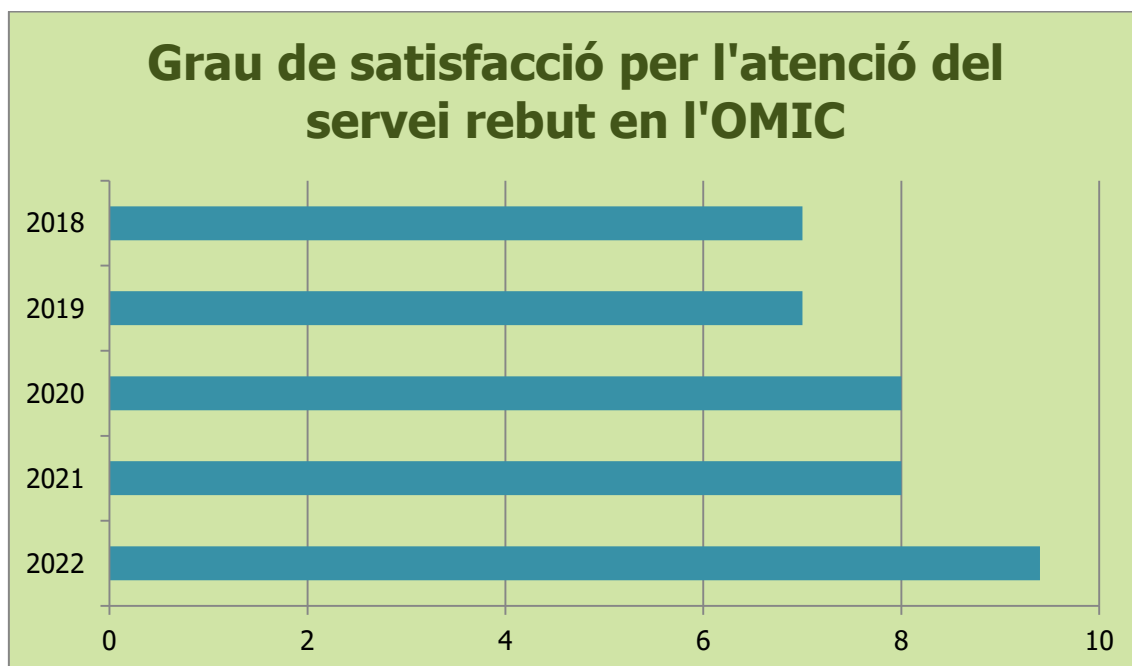
Oferir activitats educatives i aconseguir que com a mínim el 50% dels centres d'educació secundària treballin temes de consum responsable.

Any	2017	2018	2019	2020	2021	2022
% de centres d'educació que van treballar temes de consum	75%	100%	100%	60%	90%	80%

Grau de satisfacció

La següent taula mesura el grau de satisfacció de la ciutadania sobre l'atenció rebuda pel servei de l'OMIC durant el període 2018-2022.

Gràfic nº 4: Grau de satisfacció per l'atenció del servei rebut en l'OMIC



Resultat d'enquesta amb una escala de 0 a 10 ("gens satisfet" – "molt satisfet")

Dimensió econòmica

Despesa corrent del servei per habitant

Any	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Despesa	0,85€	0,97€	-	1,01€	1,3€	1,5€

Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents).

En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres).

Formació

Referent a la sensibilització dels drets de les persones consumidores en l'OMIC ens encarreguem de realitzar xerrades, tallers, jornades i col·loquis sobre temes de consum d'interès general. En cas que es detecti una necessitat especial, l'equip de l'OMIC l'aborda en conseqüència.

Nombre d'assistències a activitats d'educació en consum realitzades per a centres escolars per cada 10.000 habitants.

Any	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Assistències	160,3	143,3	233,9	182,2	274,2	283,26

ANY	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre d'assistències en activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per a centres amb formació reglada	1.885	1.703	2.789	2.195	3.271	3.342

Entre alguns dels cursos realitzats per l'OMIC es troben:

- **Pillats/des al mòbil:** L'objectiu dels curss compta de com les empreses tecnològiques basen el seu gran impacte en la publicitat, l'obsolescència programada, la tecnologia a compte-gotes, i el crèdit. Conèixer les estratègies que empren per aconseguir que depenguem dels seus productes. Prendre consciència de la importància de llegir el contracte amb companyia i les factures. Saber com fer un ús menys consumista. Impartit a 3er ESO i 4rt ESO.
- **Del consum al consumisme:** L'objectiu del curs és definir els lineaments d'un consum responsable basat en necessitats exemplificant-lo amb casos del món real. Impartit a ESO post obligatòria.



- **Desig o necessitat? Joguines i consumisme:** Planteja prendre consciència de la diferència entre necessitar i desitjar, i de quan es té suficient i quan massa. Conèixer els impactes en nosaltres, en altres persones i en el medi ambient del nostre consum excessiu de joguines i altres coses. Impartit a primària: 3er, 4rt, 5é i 6é.
- **Qui veu el meu perfil? Privacitat a Internet:** Té com a objectiu de conscienciar als i les més joves sobre les conseqüències d'exposar-se a les xarxes socials, i que hi ha al darrera de l'emmagatzematge de les dades. Impartit a l'ESO.

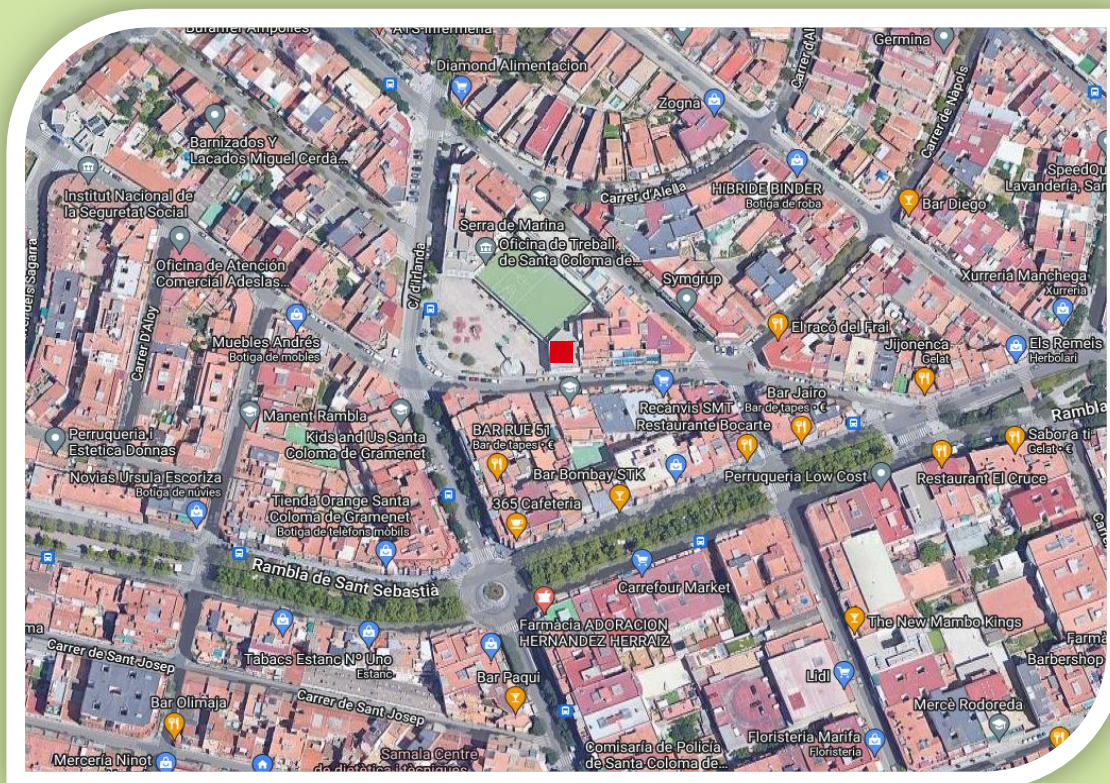
Formació personal treballador de la OMIC


Any	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Hores anuals de formació realitzades per tècnica de l'OMIC	33	22	12	47	18	102,5

Vies per contactar

Per contactar amb l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor:

- Trucant al telèfon 93 462 40 90 en horari d'atenció al públic de dilluns a divendres de 09.00 a 13.30 h.
- Escrivint un correu per més informació a omic@gramenet.cat
- Mitjançant formulari via la nostra pàgina web en <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/consum/tramits/>
- Presencialment en Rafael de Casanovas 85 – 08921 Santa Coloma de Gramenet - Barcelona (Cita prèvia necessària).



 *Rafael de Casanovas 85*