



# MEMÒRIA DE L'OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR

2023



## 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.....	8
Resolució de reclamacions .....	9
Cartes de servei .....	10
Grau de satisfacció .....	12
Dimensió econòmica.....	13
Formació .....	13
Vies per contactar .....	15

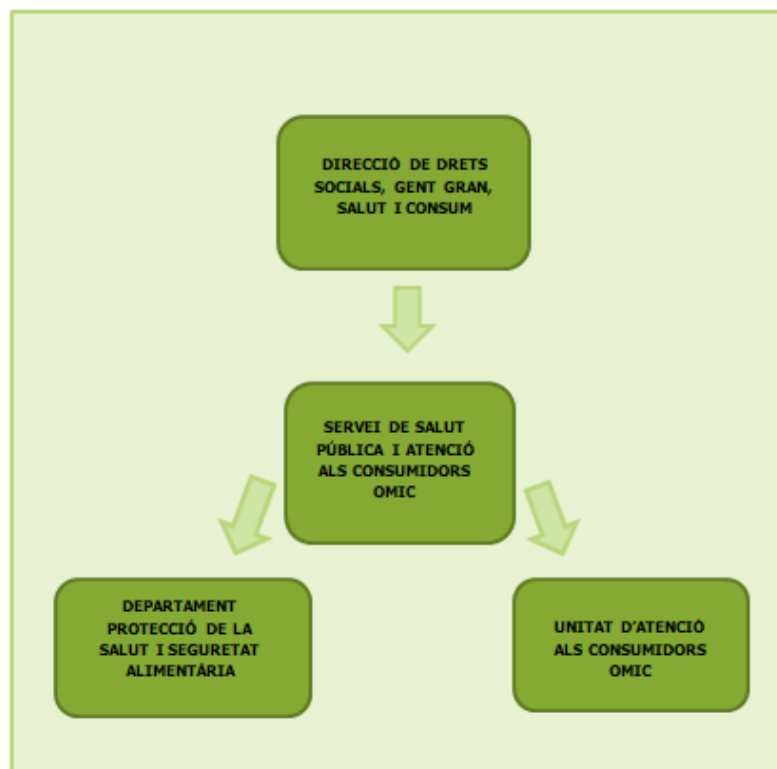
## Introducció

---

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'2023, en aquest període es troba vacant la plaça de tècnic jurídic per aquest motiu s'observa una disminució en el nombre de casos atesos.





## 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.

### **Mediació presencial 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.

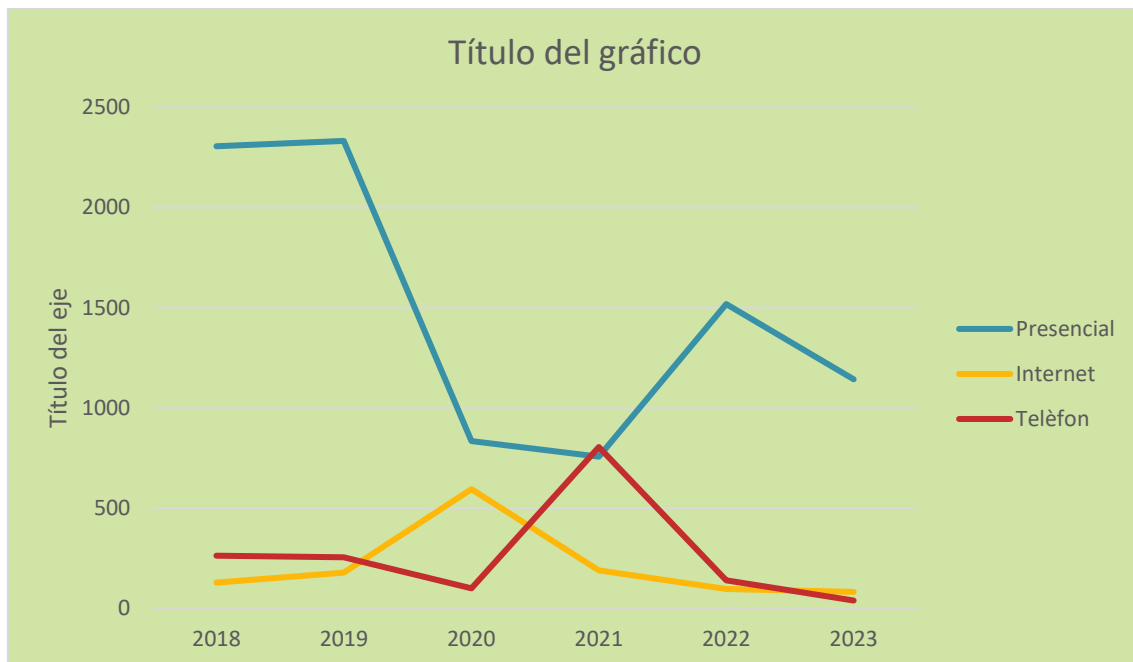
## Canals d'atenció al consumidor/a

L'OMIC ofereix els seus serveis al consumidor/a per 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.

**Taula nº 1: Canals d'atenció de la OMIC 2018-2023**

Any/ Via d'atenció	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Presencial</b>	2305	2332	833	756	1518	1142
<b>Internet</b>	128	177	594	188	96	81
<b>Telèfon</b>	262	253	98	804	138	38
<b>Total</b>	<b>2695</b>	<b>2762</b>	<b>1525</b>	<b>1748</b>	<b>1752</b>	<b>1261</b>

**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	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de casos amb cita prèvia	2.305	2.332	833	756	1518	1142

*(La disminució que s'observa al nombre de casos atesos amb cita prèvia al 2023 és degut al fet de tenir només una agenda d'atenció oberta.)*

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

Any	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Total de dies	4,2	5	56,3	4,2	6,7	8,4

*El període comprèn el nombre total de dies transcorreguts per cada persona usuària 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	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Total de dies	78,5	89,9	48,2	76,1	73,3	128,3

*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.*

*(L'augment dels dies que s'observen en el 2023 son deguts a tasques d'ordenament d'expedients d'anys anteriors.)*

A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor s'han atès 2762 casos l'any 2019, 1525 l'any 2020, 1748 l'any 2021, 1752 casos l'any 2022 i 1261 casos l'any 2023 donant una sumatòria **total de 11.743 casos atesos en els últims 6 anys.**

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

2019	2020	2021	2022	2023
23,2	12,7	14,7	14,84	10,6

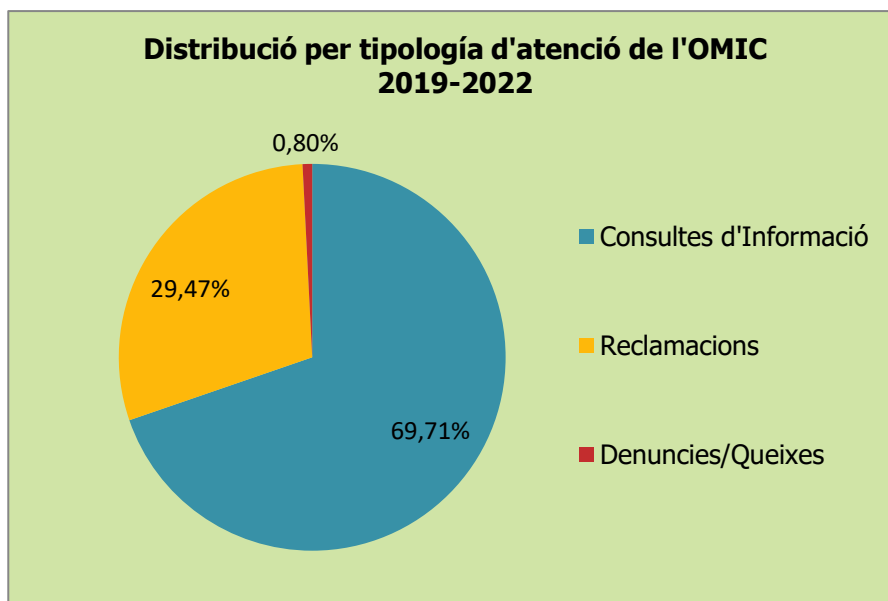
## Tipologia d'atenció de la OMIC

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 2019-2023**

Any/Tipologia	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Consultes d'Informació</b>	1982	1131	1290	1159	746
<b>Reclamacions</b>	770	390	454	581	472
<b>Denúncies/Queixes</b>	10	4	4	12	43
<b>Total</b>	<b>2762</b>	<b>1525</b>	<b>1748</b>	<b>1752</b>	<b>1261</b>

**Gràfic nº 2: Distribució per Tipologia d'Atenció de l'OMIC 2019-2022**



N = 9048

## 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 2019-2023**

Sector	2019	2020	2021	2022	2023
Habitatge	282	143	147	156	88
Subministraments bàsics	572	190	281	413	246
Telecomunicacions	690	342	323	276	170
Productes	290	197	279	225	187
No Consum	66	52	108	47	53
Altres serveis	862	601	610	635	517
<b>Total</b>	<b>2762</b>	<b>1525</b>	<b>1748</b>	<b>1752</b>	<b>1261</b>

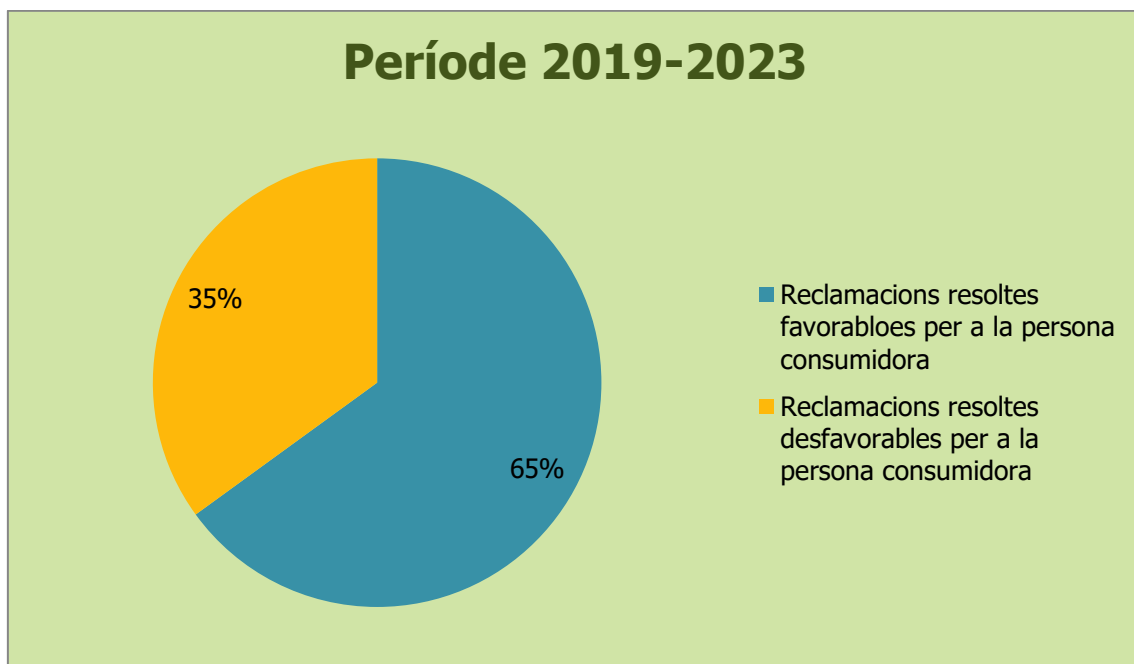


## Resolució de les reclamacions

Taula n<sup>o</sup> 8: Resolució de reclamacions

Any	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de reclamacions resoltes favorables per a la persona consumidora	306	206	259	378	458
Nombre de reclamacions resoltes	511	306	493	511	651
% de reclamacions resoltes favorables per a la persona consumidora	59,88%	67,32%	52,53%	65,39%	70,35%

Gràfic n<sup>o</sup> 3: Resolució de reclamacions al període 2019-2023



N (total de casos de reclamacions resoltes 2019-2023) = 2472

## 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	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Nombre de dies</b>	10	No avaluat	10	13	8,4

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

Any	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Nombre de notícies</b>	6	No avaluat	0	13	51

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

Any	2019	2020	2021	2022	2023
<b>% de resposta</b>	80%	90%	92%	81%	84%

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

Any	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Dies que va requerir obrir els expedients</b>	No avaluat	50	19	27	14

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

Any	2019	2020	2021	2022	2024
<b>Dies que va requerir tancar l'expedient</b>	89	48	76	73	135

*(L'augment dels dies que s'observen en el 2023 son deguts a tasques d'ordenament d'expedients d'anys anteriors.)*

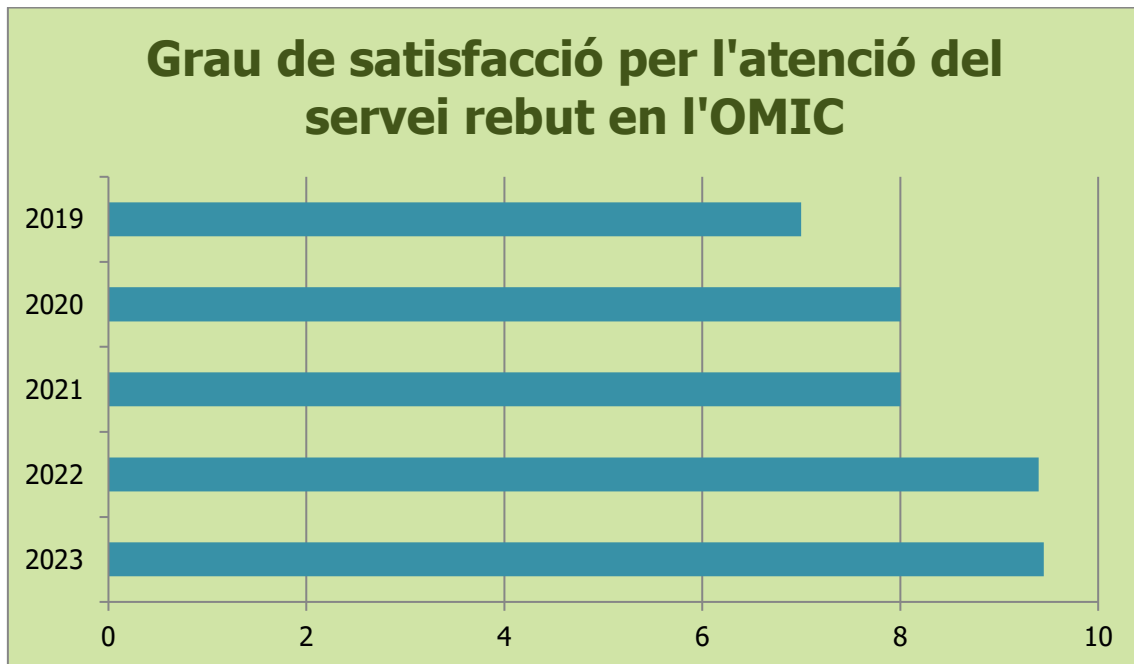
**Oferir activitats educatives i aconseguir que com a mínim el 50% dels centres d'educació secundària treballin temes de consum responsable.**

Any	2019	2020	2021	2022	2023
<b>% de centres d'educació que van treballar temes de consum</b>	100%	60%	90%	80%	78%

## 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 2019-2023.

### 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	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Despesa</b>	-	1,01€	1,3€	1,56€	1,47€

*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	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Assistències</b>	233,9	182,2	274,2	283,26	205,6

ANY	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'assistències en activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per a centres amb formació reglada	2.789	2.195	3.271	3.342	2.451



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? Juguines 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 juguines 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	2019	2020	2021	2022	2023
Hores anuals de formació realitzades per tècnica de l'OMIC	12	47	18	102,5	78

## Vies per contactar

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

- Trucant al telèfon 93 462 40 90 (telèfon cita prèvia) 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](mailto:omic@gramenet.cat)
- Mitjançant formulari via la nostra pàgina web en <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/consum/tramits/>
- Presencialment Plaça Vilaseca s/n – 08921 Santa Coloma de Gramenet - Barcelona (Cita prèvia necessària).



■ Plaça Vilaseca s/n