



Ajuntament
d'Olesa de Montserrat

CARTA DE SERVEIS

1) Oficina municipal d'informació i defensa del consumidor

a. Que oferim?

- Atenció personalitzada de consultes
- Gestió i resolució de queixes i reclamacions de les persones consumidores amb domicili al municipi o les referents a establiments ubicats a Olesa de Montserrat i autònoms i microempreses (màxim 10 treballadors), si la problemàtica de consum és amb empreses de serveis bàsics i/o tracte continuat
- Conciliació entre les parts, mitjançant la mediació, en cas de conflicte de consum.
- Campanyes i accions informatives sobre consum a diversos col·lectius.
- Col·laboració amb la Junta arbitral de Consum.
- Informació i assessorament jurídic per resoldre conflictes de consum que han esgotat totes les vies de mediació.

Condicions d'accés

Cal demanar cita prèvia al telèfon 93 7780050, o bé personalment a l'Ajuntament.

b. Com accedir al servei

- Presencial: OAC. Plaça Felix Figueras i Aragay, s/n 08640 Olesa de Montserrat
- Telefònic: 937780050
- Virtuals Web: www.olesademontserrat.cat
- Adreça electrònica: omic@olesademontserrat.cat

c. Càrrec i nom de la persona responsable

Responsable de Sanitat i consum: Tanit Morón Simón.

Regidora: Montse Vergara Duarte

Cap d'Àrea de Serveis Personals: Francesc Sancho Cano

d. Horari d'atenció al públic

Dijous de 10.00 a 14.00 i de 16.00 a 19.30 (cal demanar cita prèvia)

Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'Agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris a la web municipal, a l'OAC de l'Ajuntament.

2) Drets de les persones consumidores

- a. L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor oferirà informació correcta, veraç i actualitzada sobre els serveis d'atenció i àmbits d'actuació que són de la seva competència.
- b. Les persones consumidores que s'adrecin a L'OMIC de manera presencial, a través de cita prèvia, rebran una primera resposta al moment en un 95% de les consultes. En el 5% restant de les consultes presencials a les que no es pugui donar resposta immediata, es farà arribar en un termini màxim de 7 dies via telefònica i/o per correu



Ajuntament
d'Olesa de Montserrat

electrònic una resposta.

- c. L'OMIC garantirà la rapidesa en tots els tràmits del procediment.
- d. L'OMIC disposarà de personal tècnic format en les diferents matèries que conformen l'àmbit de l'atenció a les persones consumidores.
- e. L'OMIC donarà informació sobre la cartera de serveis, els recursos existents al territori i als criteris de procediment que puguin ser d'interès per a les persones consumidores, tant recursos propis de l'Ajuntament com d'altres administracions i entitats externes.
- f. La informació sobre programes, serveis i documentació de l'àmbit d'actuació que es publiqui al web s'actualitzarà contínuament.
- g. Les persones que s'adrecin a l'OMIC rebran una escolta i un tracte amable i proper per part del personal tècnic de consum.
- h. El Servei farà difusió de la seva activitat a través dels mitjans de comunicació local (Web, facebook, ràdio, premsa escrita,...).
- i. L'atenció es farà en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés, i s'utilitzarà un llenguatge entenedor i proper a la ciutadania.
- j. La ciutadania podrà dirigir-se a la persona responsable del Servei sempre que així se sol·liciti.

3) Normativa reguladora del servei

- a. LLEI 2/2010, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya.
- b. DECRET 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

4) Formes de presentació de queixes i suggeriments

- a. Bústia de suggeriments, millora i satisfacció de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat
- b. Instància al registre municipal de l'OAC.
- c. Correu a: sanitaticonsum@olesademontserrat.cat
- d. Mitjançant web a www.olesademontserrat.cat

5) Indicadors per l'avaluació de la qualitat i la satisfacció

- a. Nombre de queixes de la ciutadania justificades per una informació incorrecte per part del tècnic de consum.
- b. Percentatge de reclamacions resoltes de manera satisfactòria per part de la persona consumidora.
- c. Temps de resolució de la reclamació.
- d. Nombre de persones consumidores usuàries del servei.